

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEDISIPLINAN PEGAWAI DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN SYARIAH JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH:**

**ELA YULIANA  
NIM 501180240**

**Pembimbing:**

**Agustina Mutia, S.E.,M.EI  
Khairiyani, S.E.,M.S.AK**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA  
SAIFUDDIN JAMBI**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ela Yuliana

NIM : 501180240

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi**” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanyaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Jambi, 07 Juli 2022



Ela Yuliana

NIM.501180240

Jambi, 07 Juli 2022

Pembimbing I : Agustina Mutia, S.E.,M.EI  
Pembimbing II: Khairiyani, S.E.,M.S.AK  
Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Jalan Arif Rahman Hakim  
Nomor 111 Telanaipura, Jambi, 36122 Website  
<https://febi.uinjambi.ac.id>

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri SulthanThaha Saifuddin Jambi  
Di-  
Jambi

#### NOTA DINAS

*Assalamu 'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Ela Yuliana NIM: 501180240 yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kedisiplinan Pegawai Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi”** telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat di terima dengan baik. Demikian Nota Dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih semoga bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.

*WassalaamulaikumWarahmatullaahiWabarakatuh*

Yang Menyatakan

**Pembimbing I**



**Agustina Mutia, S.E.,M.EI**  
NIP. 196908092003122002

**Pembimbing II**



**Khairiyani, S.E.,M.S.AK**  
NIP. 199204092020122017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No.1 Telanaipura Jambi 36122 Telp./Fax: (0741) 65600 Website: febi-iainstsjambi.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Nomor : B-18/D.V/PP.00.900/2022

Skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi" yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : Ela Yuliana  
NIM : 501180240  
Tanggal ujian skripsi : 29 juli 2022  
Nilai munaqasyah : 77,69 (B+)

Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sarjana Strata Satu(S.1) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.


Tim Munaqasyah/Tim Penguji  
Ketua Sidang

  
**Drs. A. Tarmizi, M.H.I**  
NIP. 19591210 198703 1 003

Penguji II

  
**Marissa Putriana, S.E., M.Si., AK**  
NIP. 19890217 202012 2 006


Penguji I

  
**Efni Anita, S.E., M.E.Sy**  
NIP. 19860717 201503 2 004


Pembimbing I

  
**Agustina Mutia, S.E., M.E.I**  
NIP. 19690809 200312 2 002


Pembimbing II

  
**Khairiyani, S.E., M.S.Ak**  
NIP. 19920409 202012 2 017

Sekretaris Sidang

  
**Aztvara Ismadharliani, S.E., M.M**  
NIP. 2003079002

Jambi, 24 Agustus 2022  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Dekan

  
**Dr. A.A. Miftah, M.Ag**  
NIP. 19731125 199603 1 001

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTTO

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

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.<sup>1</sup>*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

---

<sup>1</sup> Q. S. Al-Imron, 159.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbiláalamiin*, saya ucapkan puji Syukur kehadiran Allah *SubhanahuWataáala*, yang telah memberikan nikmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Untuk karya yang sangat sederhana ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta saya yaitu Bapak Muhammad dan Ibu Nurbaiti serta juga kepada Adik kandung tercinta saya yaitu Lili Rahmawati serta seluruh keluarga besar yang tak henti-hentinya mendoakan saya serta memberikan kasih sayang. Dengan ini saya ucapkan ribuan terimakasih atas cinta, kasih sayang, doa, dukungan, motivasi dan kebahagiaan yang tak terhingga, Insya Allah anak mu ini akan selalu membahagiakan kalian.

Terimakasih pula kepada seluruh dosen-dosen terutama dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dengan penuh keikhlasan.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga juga saya ucapkan kepada orang baik yang selalu membantu saya dalam hal apapun yang selalu memotivasi saya dalam mewujudkan cita-cita saya yaitu sahabat-sahabat saya yang selalu solid dan mensupport saya yaitu, Azhari, Yulismawati, Sry Yustika, Lailatul Munawaroh, Lisa Febrianti, Wilda safitri, Sumarni, Eka, Ace, Ami, Ayu, Barik dan seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, khususnya lokal C Ekonomi Syariah Angkatan 2018 yang selalu ikhlas membantu, suka maupun duka serta memberikan motivasi dan semangatnya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian dan diberkahi Aamiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jember

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuisioner dan angket. Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank BTPN Syariah Telanaipura Kota Jambi yang berjumlah 89 orang. Data hasil penelitian diperoleh  $r$  Square sebesar 0, 870 dan uji  $t$  menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan sebesar -7,139,  $t_{tabel}$  sebesar 1, 663 karena tingkat signifikan sebesar  $1,368 < 2,003$  maka kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. kedisiplinan Pegawai menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,649 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,663 karena tingkat signifikan sebesar  $2,649 > 1,663$  maka kedisiplinan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai pelanggan menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 13,610 dan nilai  $t_{tabel}$  1,663, karena tingkat signifikan  $13,610 > 1,663$  maka variabel nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk uji  $f$  simultan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya bahwa variable kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ), nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan nasabah ( $Y$ ). Dengan kata lain, antara variable  $X$  dan variable  $Y$  terdapat korelasi yang sedang. Hasil penelitian ini menyarankan agar Bank BTPN Syariah selalu memperhatikan lagi setiap komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, Nilai Pelanggan, Kepuasan Nasabah**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## ABSTRACT

*This study discusses the influence of service quality, employee discipline and customer value on customer satisfaction at Bank BTPN Syariah Jambi. This research is a quantitative research, collecting data using questionnaires and questionnaires. The research subjects were Bank BTPN Syariah Telanaipura customers, Jambi City, totaling 89 people. The research data obtained r Square of 0.870 and the t-test shows that Service Quality (X1) does not significantly affect customer satisfaction, this is indicated by the t-value of service quality of -7.139, ttable of 1.663 because the significant level is  $1.368 < 2,003$  then service quality has no effect on customer satisfaction. Employee discipline produces a tcount of 2.649 and a t-table of 1.663 because the significant level is  $2.649 > 1.663$ , employee discipline has a significant effect on customer satisfaction. The customer value produces a tcount value of 13.610 and a ttable value of 1.663, because the significant level is  $13.610 > 1.663$ , the customer value variable has a significant effect on customer satisfaction. For the simultaneous f-test of 0.000  $< 0.05$ , which means that the service quality variable (X1), employee discipline (X2), customer value (X3) simultancously have a significant effect on the customer satisfaction variable (Y). In other words, between variable X and variable Y there is a moderate correlation. The results of this study suggest that Bank BTPN Syariah always pays attention to every component that can affect customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Discipline, Customer Value, Customer Satisfaction.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## KATA PENGANTAR

AssalamuálaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah yang telah memberikan berkat dan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini telah diselesaikan dengan tepat waktu. Kemudian sholawat dan salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad shallahuÁlaihiWasallam, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi”.

Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang turut membantu, peneliti menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak diantaranya:

1. Prof. Dr. H. Suádi., MA., Ph.D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Dr. A. A. Miftah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Dr. Rafidah, S.E., M. EI selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Titin Agustin Nengsih, S.Si., M.Si., Ph.D selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Dr. Addiarrahman, M.Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Dr. Elyanti Rosmanidar, S.E., M.Si dan Dr. H. Eja Armar Hardi, Lc., M.A selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

7. Agustina Mutia, S.E., M.EI selaku Pembimbing I dan Khairiyani, S.E.,M.S.AK selaku Pembimbing II, terimakasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah senantiasa membalas kebajikannya.
8. Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu dalam membantu segala urusan

Semoga Allah SubhanahuWataála berkenan membalas kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk orang banyak.

Jambi, 07 Juni 2022

Ela Yuliana  
NIM 501180240

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
B. Hubungan Antar Variabel.....	26
C. Studi Relevan.....	27
D. Kerangka Berpikir.....	30
E. Hipotesis Penelitian .....	31
F. Hipotesis Statistik .....	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian .....	33
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Populasi dan Sampel .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Definisi Operasional Variabel .....	37
G. Metode Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian .....	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank BTPN Syariah Kecamatan Telanaipura Kota Jambi Periode 2018-2021.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 4.1	Umur Responden .....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
Tabel 4.5	Analisis Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.6	Uji-t.....	55
Tabel 4.7	Uji-f.....	56
Tabel 4.8	Nilai Adjusted Square .....	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Analisis SPSS For Windows.....	50
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi tumbuh sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa lembaga keuangan yang meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebuah perusahaan/instansi meliputi bank maupun non bank. Lembaga perbankan lebih berkembang dengan menganut sistem ekonomi syariah. Islam telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba, baik yang mengandung unsure eksploitasi ataupun tidak, yang berakibatkan menimbulkan ketidakadilan dalam masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah yang merupakan intermediasi untuk menghimpun dana dan menyalurkan pembiayaan secara syariah. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang merupakan alternatif saling menguntungkan antara nasabah dan bank, dengan begitu bank syariah akan menimbulkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi dan mengedepankan nilai-nilai persaudaraan. Dalam Undang-Undang No 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 1 tentang perbankan syariah, yang berbunyi: perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup>

Perbankan syariah memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Setiap perusahaan pasti selalu menyusun rencana kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan usaha yang diharapkan.<sup>3</sup> Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan sebuah perusahaan/instansi. Untuk mengantisipasi hal tersebut perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik, dapat menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat mengimbangi persaingan global. Hal yang harus

<sup>2</sup> *Kitab Undang-Undang Ekonomi Syariah*, 2011, Jakarta: Fokusmedia.

<sup>3</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal

diperhatikan satu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah, karena nasabah merupakan faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan. Suatu perusahaan tidak akan dapat berjalan kegiatan usahanya tanpa adanya nasabah. Oleh karena itu suatu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah.

Menurut Zethaml dkk mengartikan kepuasan nasabah sebagai perasaan konsumen nasabah terhadap apa yang dirasakan mengenai produk atau jasa yang telah dipakai nasabah.<sup>4</sup> Kepuasan ini dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan konsep ekonomi Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan berarti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan tingkat kemaslahatannya. Sedangkan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.<sup>5</sup>

Menurut Rivai dkk standar syariat Islam merupakan tolak ukur untuk menilai kepuasan dalam Islam. Kepuasan nasabah dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima.<sup>6</sup> Menurut Sitinjak secara umum terdapat lima faktor utama kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, dimensi harga, kualitas pelayanan, emosional faktor dan kemudahan.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> Zethaml, Valerie, Maru Jo Bitner Dwayne D. Gremler, 2013, *Service Marketing*, McGraw-Hil Internasional Edition.

<sup>5</sup> Heri Sudarsono, 2004, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*, Yogyakarta: Ekonosia, hal 168-173.

<sup>6</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 173.

<sup>7</sup> Durianti, Darmadi, Sugiarto, Sitinjak, Tony, 2017, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sufthar Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufthar Jember



Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, berdasarkan pendapat Sitinjak diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah, perusahaan/instansi harus mementingkan pelayanan nasabah dengan mengedepankan kualitas pelayanan, pelayanan jasa yang baik akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Kualitas pelayanan mengidentifikasi upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan. Tjiptono mengemukakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>8</sup> Dimensi ini menentukan tingkat kepuasan para nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah.

Dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, salah satu hal yang harus diperhatikan menurut Kasmir yaitu sumber daya manusia (dalam artian ini adalah karyawan/pegawai). Artinya karyawan yang melayani masyarakat selaku nasabah merupakan salah satu faktor, karena dengan pegawailah pelanggan/nasabah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.<sup>9</sup> Dengan begitu menunjukkan bahwa kedisiplinan merupakan salah satu aspek penting dalam kepuasan nasabah.

<sup>8</sup> Tjiptono F, 2009, *Sevice Marketing: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis, hal 59

<sup>9</sup> Kasmir, 2006, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jember

Faktor kedua dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu kedisiplinan pegawai. Disiplin adalah suatu sikap kejiwaan seseorang atau sekelompok orang yang selalu ingin mematuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya<sup>10</sup>. Maka dari itu sebagai pegawai harus selalu bekerja dengan penuh semangat dan tidak menganggap sepele sebuah perintah, karyawan juga harus mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan padanya dengan bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Dengan karyawan yang mempunyai sikap disiplin nantinya akan dapat meningkatkan nasabah dalam suatu Bank.

Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan tentang disiplin kerja yaitu: Q.S. Al-‘Asr, ayat 3.

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ

*Artinya: Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.*<sup>11</sup>

Setiap karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab dalam setiap pekerjaannya agar wewenang dan tugas yang dipegangnya bisa berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan tujuan dari lembaga tersebut. Biasanya untuk sebuah pekerjaan, seseorang memiliki amanah untuk melakukan pekerjaan tertentu, pekerjaan yang akan dilakukan juga harus berhati-hati dan teliti. Walau sekecil apapun setiap butir kesalahan harus dipertanggungjawabkan, semakin kuatnya komitmen seseorang maka semakin berhasil seseorang melaksanakan pekerjaannya seperti yang telah diharapkan. Menurut Veithzal didalam bukunya, bahwa nilai bagi pelanggan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dan acuan utama setiap perusahaan, terutama di bidang pemasaran. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan bisnis dan menciptakan loyalitas pelanggan.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Muchdarsyah Sinungan, 2003, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 135.

<sup>11</sup> Kementerian Agama RI, 2011, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (CV Penerbit J-ART)

<sup>12</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 39.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu nilai pelanggan. Nilai pelanggan merupakan sebuah rasio dari manfaat yang didapatkan oleh pelanggan, nilai pelanggan merupakan salah satu konsep pemasaran dalam membantuk produk atau jasa tersebut dapat selangkah lebih maju dibandingkan dengan pesaing. Membangun nilai berarti berbicara tentang persepsi dan tujuan utamanya adalah untuk menarik pelanggan baru. Kualitas nilai pelanggan memainkan peran kunci dalam memantau apakah tujuan jangka panjang, menengah, dan pendek sesuai aspirasi yang diinginkan. Nilai pelanggan yang baik adalah nilai yang mampu membuat pelanggan merasa puas. Menurut Widjaja mengemukakan bahwa nilai pelanggan adalah rasio manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pengorbanan pelanggan untuk mendapatkan manfaat.<sup>13</sup>

Kepuasan pelanggan/nasabah itu sendiri tidak terlepas dari nilai pelanggan yang mereka dapatkan, karena nilai pelanggan yang terdiri dari nilai fungsional, nilai sosial, nilai emosional, merupakan keseluruhan persepsi seseorang atas manfaat suatu produk atau jasa yang mereka rasakan. Jika persepsi terhadap nilai yang didapatkan baik maka pelanggan/nasabah akan merasa puas dan sebaliknya jika persepsi nilai yang dirasakannya kurang baik maka pelanggan/nasabah tidak akan merasa puas. Menarik kepuasan pelanggan berarti berbicara tentang harapan dan tujuan utamanya adalah mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang sangat diprioritaskan oleh Bank BTPN Syariah Kota Jambi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 5 Februari 2022 dengan salah satu nasabah Bank BTPN Syariah yaitu Ibu Titin pemilik usaha UMKM di Kecamatan Telanaipura, ibu Titin mengatakan: “Awalnya saya kurang berminat untuk meminjam uang pada Bank BTPN Syariah ini karena saya kurang mengerti dengan sistem simpan pinjam di Bank BTPN Syariah, namun setelah dijelaskan dengan baik semua sistemnya, dan saya akhirnya tertarik untuk mengikuti program simpan pinjam

<sup>13</sup> Widjaja, Tadjung J, 2004, *Marketing Manajemen Pendekatan Pada Nilai Pelanggan Edisi 2*, Malang: Bayumedia Publishing, hal 27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthan Jambi



Bank BTPN Syariah”.<sup>14</sup> Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekecil apapun akan memberikan dampak nyata untuk sebuah perusahaan/instansi.

Bank BTPN Syariah hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. Bank BTPN Syariah Kota Jambi sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat Bank BTPN Syariah harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Berikut ini jumlah nasabah Bank BTPN Syariah Kecamatan Telanaipura Kota Jambi dari periode 2018-2021.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank BTPN Syariah Kecamatan Telaipura Kota Jambi**  
**Periode 2018-2021**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	729
2.	2019	834
3.	2020	704
4.	2021	781

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah oleh Bank BTPN Syariah mengalami fluktuatif. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan nasabah pada tahun 2020 dan 2021. Sedangkan pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami kenaikan. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan bahwa Bank BTPN Syariah Kecamatan Telanaipura belum mampu mempertahankan dan memperbanyak nasabah.

Dengan begitu dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat dipentingkan dalam sebuah perusahaan/instansi. Persoalan kualitas pelayanan sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya. Saat ini hampir semua perusahaan, terlebih perusahaan jasa seperti perbankan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang

<sup>14</sup> Wawancara, Titin, 5 Februari 2022

sama dengan diterapkan ISO 9001.<sup>15</sup> Nasabah juga merasakan dampak baik setelah adanya simpan pinjam yang telah diberikan oleh Bank BTPN Syariah ini, Para pelaku UMKM bisa meningkatkan usahanya dengan adanya tambahan modal yang lebih besar.

Dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah yang tergabung dalam simpan pinjam Bank BTPN Syariah ini, tidak sedikit nasabah yang mengeluhkan permasalahan mengenai kedisiplinan pegawainya, seperti pada saat pembayaran tagihan. Tata cara pembayaran adalah mengumpulkan semua anggota kelompok dan salah satu pegawai Bank BTPN Syariah yang bertanggung jawab baru pembayaran dilakukan. Tetapi banyak ibu-ibu mengeluh perihal hal tersebut, karena mereka mengatakan sering menunggu pegawai untuk membayar sedangkan anggota kelompok itu sendiri sudah berkumpul terlebih dahulu. Hal ini ditunjukkan dengan wawancara peneliti dengan salah satu anggota yang melakukan peminjaman pada Bank BTPN Syariah. Ibu Ika mengatakan “Tidak jarang saya dan teman-teman sudah menunggu dirumah ibu Titin, namun pegawai Bank BTPN Syariah belum datang, jadi kami harus menunggu lebih lama. Hal ini kadang sering menjadi keluh kesah saya dan ibu-ibu lain, karena kami juga meninggalkan rumah dan toko kami untuk datang kesini”.<sup>16</sup> Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kedisiplinan pegawai dalam sebuah perusahaan atau instansi.

Selain itu, peneliti juga mendengar keluhan dari para nasabah perihal prosedur yang ditetapkan Bank BTPN Syariah, hal ini menimbulkan nilai yang kurang baik dimata nasabah. permasalahan ini terjadi jika salah satu nasabah/pelanggan telat datang ketempat pembayaran yang telah ditentukan pihak Bank BTPN Syariah menetapkan denda dari setiap keterlambatan itu tanpa menerima alasan yang diberikan pelanggan. Keluhan pelanggan tersebut dapat memperburuk nilai yang diberikan oleh nasabah/pelanggan terhadap Bank BTPN Syariah. Nilai pelanggan ini dapat menjadi acuan untuk melihat kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan oleh Bank BTPN Syariah.

<sup>15</sup> Rambat Lipiyoadi, A,Hamdani, 2008, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, hal 168.

<sup>16</sup> Wawancara, Ika, 7 Februari 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ajeng Hasna Nabila dan Fitri Mareta, tahun 2021, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BTPN Syariah Cisurua Bogor”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitu pula dengan kedisiplinan pegawainya.<sup>17</sup> Penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Rusmawaty dan Marlindawaty, tahun 2018 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Laundry BJR Batakan Balikpapan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan laundry BJR Batakan Balikpapan.<sup>18</sup>

Berdasarkan fenomena gap yang dijelaskan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi**”

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan masih kurang, mengenai penyampaian informasi awal terhadap masyarakat. Sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengenal Bank BTPN Syariah Jambi.
2. Disiplin kerja pegawai yang masih rendah dapat dilihat dari ketidaktepatan pegawai dalam menggunakan jam kerja sehingga banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu.
3. Keluhan nasabah/pelanggan terhadap denda yang ditetapkan Bank BTPN Syariah.

<sup>17</sup> Ajang Hasna Nabila dan Fitri Mareta, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BTPN Syariah Cisurua Bogor*.

<sup>18</sup> Rusmawaty dan Marlindawaty, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Laundry BJR Batakan Balikpapan*.

### C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini terarah dan mencapai sasaran yang diinginkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti akan membatasi permasalahan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kecamatan Telanaipura Kota Jambi, karena Kecamatan Telanaipura merupakan salah satu pusat UMKM kota Jambi, dengan begitu akan banyak nasabah UMKM yang memanfaatkan simpan pinjam Bank BTPN Syariah untuk menambah modal usaha guna untuk mengembangkan usahanya. Dilakukan pembatasan masalah ini agar pembahasan tidak terlalu luas kepada aspek-aspek yang jauh dari kata-kata relevan, sehingga penelitian ini akan lebih fokus dilakukan.

### D. Rumusan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah peneliti kemukakan, maka untuk lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh peneliti. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh antara nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi?

### E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan hadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Bank BTPN Syariah Kota Jambi.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan keterampilan peneliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi.

#### b. Bagi Perusahaan/Instansi

Sebagai masukan, evaluasi dan pemikiran bagi Bank BTPN Syariah Kota Jambi dalam menentukan bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

#### c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait masalah kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kota Jambi. Selain itu juga dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam tentang penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan skripsi ini sesuai dengan tujuannya, maka penulisan penelitian ini terbagi dalam lima bab, garis besar isi penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulisan menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Berisikan pengkajian terkait pustaka, studi relevan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan hipotesis statistik.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

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

Bab hasil penelitian dan pembahasan secara detail menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil penelitian yang telah dianalisis terlebih dahulu, serta pembahasan rinci dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian yang dilakukan secara keseluruhan dalam bentuk yang lebih ringkas dan jelas implikasi atau penerapan dari hasil penelitian pada perusahaan maupun akademik, serta berisi saran-saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Kepuasan Nasabah

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari harapan pelanggan sebelum pembelian vengon kinerja produk/jasa yang sesungguhnya. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari apa yang diharapkan konsumen mampu dipenuhi oleh produk atau jasa.

Kepuasan nasabah menjadi tujuan dan acuan utama setiap perusahaan/instansi, terutama dibidang pemasaran. Kepuasan nasabah akan meningkatkan bisnis dan akan menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Rivai dkk standar syariat Islam merupakan tolak ukur untuk menilai kepuasan dalam Islam. Kepuasan nasabah dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima.<sup>19</sup>

Menurut Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, sebuah perusahaan/instansi barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan beberapa hal berikut:<sup>20</sup>

##### a. Sifat Jujur dan Benar

Sebuah perusahaan/instansi harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut, termasuk pelanggan/nasabah. Islam juga mengancam adanya dusta dalam

<sup>19</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 173.

<sup>20</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 173-174.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

perdagangan, terlebih jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT. Hal tersebut sebagaimana sebuah hadis berikut:

*“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. Akan tetapi, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangannya tersebut dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli tersebut.” (HR. Muttafaq ‘Alaih).*

#### b. Sifat Amanah

Amanah berarti tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, serta mengembalikan hak apa pun kepada pemiliknya. Dalam berdagang, dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan cirri, kualitas dan harga barang dagangannya kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan. Dengan demikian, tiap perusahaan/instansi harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dengan cara menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya. Hal tersebut dilakukan agar tidak timbul keraduan pada diri pelanggan.

Adapun indikator kepuasan nasabah sebagai berikut:<sup>21</sup>

##### a. Perasaan puas

Yaitu berupa ungkapan puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari sebuah perusahaan/instansi.

##### b. Niat beli ulang

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

##### c. Konfirmasi harapan

Indikator yang menunjukkan kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.

<sup>21</sup> Irawan Handi, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.

d. Kesiediaan untuk merekomendasikan

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

Indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.

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

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada keuntungan yang diterima bank tersebut, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. seperti yang dikemukakan Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.

Berdasarkan dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan/nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil penilaian dari hasil akhir suatu produk atau jasa dalam hubungan dengan harapan pelanggan/nasabah. Berikut ini yang merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan, beberapa faktor ini akan dijelaskan sebagai berikut:

<sup>22</sup> Kasmir, 2010, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, hal 162,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I



### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu suatu produk/jasa perlu mendapat perhatian besar dari manajer, sebab kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan/instansi. Menurut *American Society For Quality Control* kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan katakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa yang dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.<sup>23</sup>

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Garvin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang, kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam. Berikut ini lima perspektif kualitas tersebut adalah:<sup>24</sup>

#### 1) Pendekatan Transendental (*Transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan, dimana kualitas dapat dirasakan tetapi sulit didefinisikan dan diorasionalkan.

#### 2) Pendekatan Berbasis Produk (*product-based approach*)

Pendekatan ini menganggap kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur atau dikuantifikasikan.

#### 3) Pendekatan Berbasis Manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif pendekatan ini berdasarkan pasokan dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik kemanufakturan dan perekayasaan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan.

<sup>23</sup> Lupiyoadi, 2009 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat, hal 144.

<sup>24</sup> Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, hal 99



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 4) Pendekatan Berbasis Nilai (*value-based approach*)

Kualitas dalam pendekatan ini merupakan produk atau jasa yang bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best-buy*).

#### 5) Pendekatan Berbasis Pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk atau jasa yang paling memuaskan preferensi seseorang.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa alam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dtentukan serta pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabahnya.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut angsa pasar atau nasabah. tingkat pelayanan merupakan suatu tingkat yang ditunjukkan oleh pusat pelayanan dalam melayani orang-orang yang memerlukan pelayanan-pelayanan. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa. Menurut AS. Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebuthan melalui aktivitas orang lain yang langsung.<sup>25</sup> Produksi layanan bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, cepat dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk

<sup>25</sup> H.A.S.Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hal 16.

memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.<sup>26</sup> Berikut ini strategi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:<sup>27</sup>

1) Atribut layanan pelanggan

Yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.

2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Hal ini merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan nasabah. ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsive terhadap dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.

3) Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan

Yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur kinerja perusahaan, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.

4) Implementasi

Yaitu strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berikut ini indikator kualitas pelayanan:

1) Berwujud (*Tangible*)

Yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

2) Empati (*Empathy*)

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha secara pribadi lebih peduli memberikan perhatian kepada pelanggan.

<sup>26</sup> Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Bumi Aksara hal 15.

<sup>27</sup> Tjipno, F, 2009, *Service Marketing*, Esensi & Aplikasi, Yogyakarta: Marknesis, hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### 3) Cepat tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

### 4) Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.

### 5) Kepastian (*Assurance*)

Yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.<sup>28</sup>

Kepuasan konsumen sebagai balasan konsumen terhadap ulasan ketidaksosokan yang dirasakan antara ambisi dan kinerja berupa jasa yang nyata. Oleh karenanya, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan objek utama agar nasabah bisa merasa nyaman jika terlibat dengan suatu perusahaan/instansi

Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan layanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan/pegawai yang berhubungan dengan konsumen harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan/instansi. Ada

<sup>28</sup> Tjiptono, F, 2016, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.



beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yaitu sebagai berikut :<sup>29</sup>

- 1) Keandalan  
Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
- 2) Responsive  
Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan/pegawai untuk memberikan pelayanan.
- 3) Kompetensi  
Kompetensi berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
- 4) Akseibilitas  
Aksesibilitas ini dapat berupa meliputi kemudahan untuk dihubungi oleh konsumen
- 5) Kesopanan  
Dalam aspek kesopanan meliputi rasa hormat, sopan dan karyawan menjaga sifat ramah.
- 6) Komunikasi  
Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
- 7) Kredibilitas  
Dalam aspek kredibilitas ini meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran.
- 8) Keamanan  
Yaitu aman dari bahaya, risiko atau kerugian.
- 9) Empati  
Empati ini merupakan usaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>29</sup> H.A.S.Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hal 24.



## 10) Fisik

Dalam aspek fisik ini meliputi fasilitas, penampilan karyawan dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.<sup>30</sup>

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan pegawai/karyawan dalam suatu perusahaan/instansi yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada nasabah/konsumen, pegawai lainnya dan pimpinan-pimpinan perusahaan.

### b. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan berkaitan erat dengan konsistensi diri. Konsistensi diri adalah sikap disiplin yang dalam bahasa bahasa latin yaitu *discipulus* yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap loyal walaupun dalam situasi yang sangat menekan. Pribadi yang disiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan mereka dan sepenuhnya memenuhi tanggung jawab mereka. Berkaitan dengan pekerjaan disiplin adalah suatu sikap dari tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan perusahaan/instansi.

Disiplin adalah suatu sikap kejiwaan seseorang atau sekelompok orang yang selalu ingin mematuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya<sup>31</sup>. Sikap dan perilaku disiplin kerja ditandai oleh inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan. Untuk semua pegawai pada sebuah perusahaan/instansi harus selalu mentaati peraturan yang ada, pegawai dituntut untuk disiplin agar pekerjaan dilakukan dengan maksimal.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan/instansi dan norma-norma yang berlaku. Sikap tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan

<sup>30</sup> H.A.S.Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hal 24.

<sup>31</sup> Muchdarsyah Sinungan, 2003, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 135.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kepadanya dapat dicerminkan melalui disiplin yang baik. Menurut Siswanto kedisiplinan bertujuan untuk :<sup>32</sup>

- 1) Agar para tenaga kerja mentaati segala peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, baik tertulis maupun tidak tertulis.
- 2) Bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku di perusahaan/instansi.
- 3) Melaksanakan pekerjaan dengan maksimal serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak tertentu yang berkepentingan sesuai dengan bidang pekerjaannya.
- 4) Memperoleh tingkat produktivitas yang maksimal dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 5) Menggunakan dan selalu memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan/instansi dengan sebaik-baiknya.

Pada dasarnya kedisiplinan mempunyai beberapa indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai dan suatu organisasi, diantaranya adalah :

- 1) Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai. Tujuan yang dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan/pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan, agar pegawai dapat bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

Akan tetapi jika pekerjaan itu diluar kemampuannya atau jauh dibawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan/pegawai tergolong rendah.

<sup>32</sup> Siswanto, Bejo, 2005, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 44.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

## 2) Teladan pemimpin

Teladan dalam memimpin sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pemimpin dijadikan teladan/ccontoh dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatannya. Dengan adanya teladan yang dicontohkan pemimpin, kedisiplinan pegawai pun akan iku baik. Begitu juga sebaliknya jika teladan seorang pemimpin kurang baik, maka para bawahan pun akan kurang disiplin juga.

## 3) Balas jasa

Balas jasa ini bisa berupa gaji dan kesejahteraan pegawai, hal ini juga ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin terbentuk pula. Untuk mewujudkan kedisiplinan pegawai yang baik, perusahaan harus memberikan balas jasa yang relative besar. kedisiplinan pegawai tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarga para pegawai.

## 4) Keadilan

Sifat keadilan ini akan sangat mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.

## 5) Waskat

Waskat yang biasa disebut pengawasan melekat adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung

mengawasi perilaku, moral, sikap gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada dan hadir di tempat kerja agar dapat selalu mengawasi.

#### 6) Sanksi hukuman

Hukuman yang diterapkan akan dapat mempengaruhi baik dan buruknya kedisiplinan pegawai. Sanksi hukuman harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua pegawainya. Sanksi hukuman seharusnya tidak terlalu ringan atau terlalu berat supaya hukuman itu tetap mendidik pegawai untuk mengubah perilakunya. Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner, bersifat mendidik dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

#### 7) Ketegasan

Ketegasan seorang pemimpin dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak menghukum setiap karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan.

#### 8) Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.<sup>33</sup>

Didalam Islam Al-Qur'an sudah memberikan tuntunan tentang kedisiplinan, umat Islam berkewajiban untuk mengamalkan ajaran-ajaran agama yang mengisyaratkan adanya kewajiban untuk disiplin. Hal itu sudah dijelaskan didalam Al-Qur'an, surat An-Nisa ayat 103 yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>33</sup> Siswanto, Bejo, 2005, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 47.

فَإِذَا قَضَيْتُمُ الصَّلَاةَ فَادْكُرُوا اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ ۚ فَإِذَا  
 اطْمَأْنَنْتُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ ۚ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَىٰ الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا

*Artinya: "Maka apabila kamu telah menyelesaikan shalat(mu), ingatlah Allah SWT diwaktu berdiri, di waktu duduk, di waktu berbaring. Maka dirikanlah sholatmu itu sebagaimana biasa. Sesungguhnya shalat itu adalah fardlu yang ditentukan waktunya atas orang-orang yang beriman."(QS. An-Nisa: 103).<sup>34</sup>*

Ayat diatas menjelaskan tentang disiplin waktu dalam beribadah sholat, sholat diharuskan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Allah SWT. Dalam pandangan Islam penanaman disiplin didasarkan pada setiap kesadaran seseorang, dengan demikian dalam diri seseorang akan muncul control dan kesadaran pribadi.

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kedisiplinan pegawai adalah kedisiplinan kerja suatu pegawai merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan perusahaan/instansi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan yang ada.

### c. Nilai Pelanggan

Menurut Widjaja mengemukakan bahwa nilai pelanggan adalah rasio dari manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pengorbanan pelanggan untuk mendapatkan manfaat.<sup>35</sup> Pelanggan dapat memberikan nilai dari layanan yang diberikan oleh perusahaan/instansi. Sehingga setiap badan usaha dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya untuk membedakan dengan usaha lainnya. Salah satu cara untuk membedakan badan usaha dengan badan usaha jasa lainnya adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan tinggi dari pesaingnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>34</sup> Departemen Agama RI, 2010 *Al-Hikmah, Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV diponegoro, hal 77.

<sup>35</sup> Widjaja, Tandjung J, 2004, *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai Pelanggan*, Edisi 2, Malang: Bayumedia Publishing, hal 27.

secara terus menerus. Berikut ini beberapa indikator nilai pelanggan adalah:<sup>36</sup>

1) *Emotional Value*

Yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau afektif/emosi positif yang ditimbulkan dari memakai jasa pelayanan.

2) *Social Value*

Yaitu utilitas yang didapat dari kemampuan produk atau jasa untuk meningkatkan konsep diri sosial pelanggan.

3) *Quality/Performance Value*

Yaitu utilitas yang didapat dari produk atau jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.

4) *Price/Value of Money*

Yaitu utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kinerja yang diharapkan dari suatu produk atau jasa.

Jika sebuah perusahaan/instansi dapat memaksimalkan nilai pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing lainnya, maka tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan/instansi tersebut dapat sukses lebih cepat. Jika produk atau jasa kurang memberikan nilai pelanggan yang lebih, maka akan mengalami kegagalan.

Nilai pelanggan merupakan ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut dapat memberikan nilai tambah. Nilai pelanggan juga merupakan nilai keseluruhan konsumen terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Menurut Sweeney dan Soutar dimensi nilai pelanggan terdiri dari 4 dimensi, yaitu:<sup>37</sup>

<sup>36</sup> Tjiptono F, 2014, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

<sup>37</sup> Sweeney. J. C dan Soutar. G. N, 2001, *Customer Perceived Value: The development of a Multiple Item Scale*, *Journal of Retailing* 77 (2), hal 203-220.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 1) *Emotional*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk.
- 2) *Social value*, yaitu utilitas yang didapat dari kemampuan produk untuk meningkatkan konsep diri sosial konsumen.
- 3) *Quality/performance value*, yaitu utilitas yang didapat dari produk atau jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
- 4) *Price/value of money*, utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kinerja yang diharapkan dari suatu produk atau jasa.

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai pelanggan adalah merujuk pada seberapa nilai produk atau jasa bagi seorang pelanggan.

## B. Hubungan Antar Variabel

### 1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang baik diberikan kepada pelanggan/nasabah, terhadap pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Loyalitas pelanggan/nasabah dapat dicapai dengan melalui kualitas pelayanan.<sup>38</sup> Dengan begitu semakin baik kualitas pelayanan yang ditawarkan maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan/nasabah.

### 2. Hubungan Kedisiplinan dengan Kepuasan Nasabah

Kedisiplinan pegawai dalam bekerja akan mempermudah dalam proses kerja dengan baik dan menghargai waktu, tenaga dan pelayanan yang diterima nasabah. Untuk perihal kedisiplinan ini, jika pegawai suatu perusahaan/instansi tidak memiliki kedisiplinan, maka menimbulkan ketidaknyamanan untuk pelanggan/nasabah. Dengan begitu kedisiplinan pegawai juga menentukan kepuasan pelanggan/nasabah.

<sup>38</sup> Tjiptono, Fadly, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Edisi Ketiga, hal 70.



### 3. Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Nasabah

Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan pemasok tersebut dan mendapati bahwa produk atau jasa bersangkutan memberikan nilai tambah. Dengan begitu, nilai pelanggan akan mempengaruhi keputusan pelanggan, hal tersebut dikarenakan bagi setiap pelanggan menganggap nilai pelanggan akan merangsang nasabah dengan cara penyederhanaan keputusan.

#### C. Studi Relevan

Berdasarkan telaah kepustakaan yang telah peneliti lakukan ada beberapa hasil penelitian yang relevan. Penelitian terdahulu tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dan telah disimpulkan dalam tabel sebagai berikut:

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

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelian
1.	Rizal (2020)	Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, disiplin Kerja dan Produktifitas Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BBMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa etika kerja, kualitas pelayanan, disiplin kerja dan produktifitas karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota BMT pahlawan tulungagung dan BMT muamalah tulungagung. <sup>39</sup>
2.	Abdul Muis (2017)	Pengaruh disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan	Kuantitatif	hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan analisis regresi, maka diperoleh disiplin kerja

<sup>39</sup> Rizal, 2020, Jurnal “*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, disiplin kerja, dan Produktifitas Karyawan terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung)*”, IAIN Tulungagung



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		Pelanggan PT. Garaha Service Indonesia		dan motivasi kerja dianggap konstan (tetap) makan menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan pelanggan adalah positif. <sup>40</sup>
3.	Septiana dwi Exmawati (2014)	pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung	Kuantitatif	pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 selanjutnya keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung dengan tingkat signifikan sebesar 0,02. Berdasarkan uji f ternyata faktor pelayanan merupakan faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung. <sup>41</sup>
4.	Eka Mulyanti (2010)	Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al Falah Sukajadi	Kuantitatif	Variabel bebas yaitu kepuasan nasabah pada PT. BPRS Al Falah sepenuhnya sangat memuaskan. <sup>42</sup>
5.	Eka Safitri Nur Fajria,	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Kuantitatif	berdasarkan hasil perhitungan

<sup>40</sup> Abdul Muis, 2017, *Pengaruh disiplin Kerja karyawan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia*, Jurnal: Universitas Nusa Bangsa.

<sup>41</sup> Septiana dwi Exmawati, 2014, *Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*, Skripsi: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

<sup>42</sup> Eka Mulyanti, 2010, *Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al Falah Sukajadi*, Tugas Akhir: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang.

Naili Farida, Sari Listyorini (2017)	Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Gracia Skin Klikic Semarang	menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebesar 72,2%. <sup>43</sup>
--------------------------------------	---	--

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ajeng Hasna Nabila dan Arti Mardianti, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah BTPNS Cisarua Kabupaten Bogor. Variabel independen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan nasabah. Hasil pada penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai sangat berdampak positif dan relevan terhadap kepuasan nasabah. hal ini dipastikan dari hasil uji hipotesis yang menyatakan angka relevan dari dua variabel bebas yang membantu hipotesis.

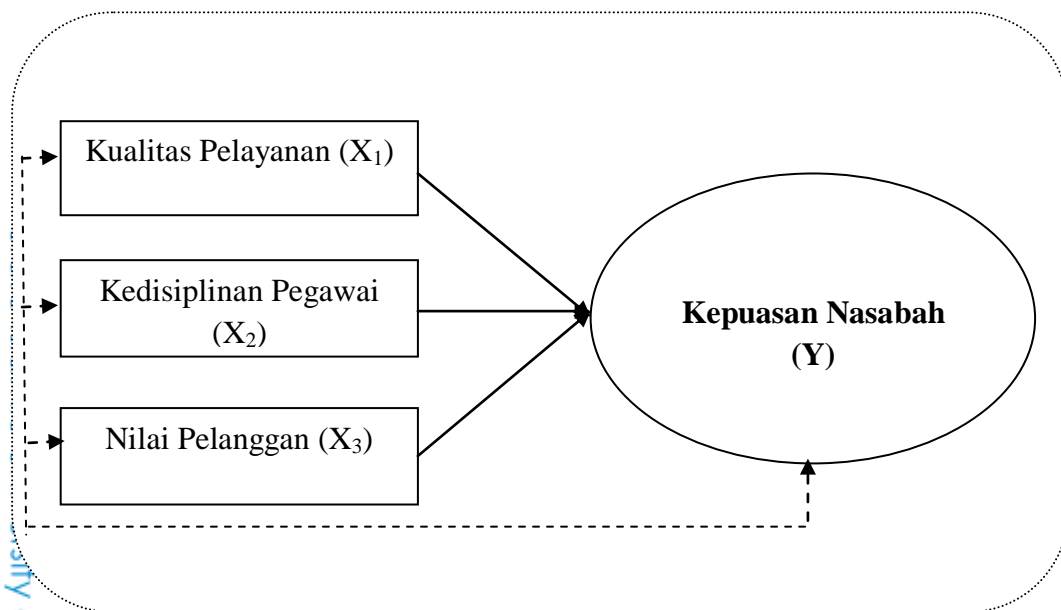
Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah, dan juga sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independennya yaitu pada penelitian terdahulu variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai sedangkan pada penelitian ini variabel independennya yaitu kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan, dan perbedaan juga terletak pada objek penelitiannya.

<sup>43</sup> Eka Safitri Nur Fajria, Naili Farida, Sari Listyorini, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Gracia Skin Klikic Semarang*. Jurnal.

#### D. Kerangka Berpikir

Perusahaan/instansi dalam hal ini adalah Bank Syariah BTPN harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah, agar nasabah dapat merasa puas. Untuk itu, perusahaan perlu menilai apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabahnya. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan. Dengan adanya beberapa unsur ini dapat memicu hal positif terhadap kepuasan pelanggan suatu perusahaan/instansi.

Untuk mempermudah pemahaman ini, maka alur kerangka berpikir digambarkan secara praktis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah Jambi” pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>44</sup>

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Hipotesis I

$H_a$  = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

$H_o$  = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

### 2. Hipotesis II

$H_a$  = Kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

$H_o$  = Kedisiplinan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

### 3. Hipotesis III

$H_a$  = Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi

$H_o$  = Nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

## F. Hipotesis Statistik

Rumusan hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. $H_a : b_i \neq 0$

Artinya variable kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara individual berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah ( $Y$ ).

<sup>44</sup> Sugiono, 2016, Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & d, Bandung: Alfabeta, hal 96

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya variable kualitas pelayanan ( $X_1$ ) secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah (Y).

$$2. H_a : b_i \neq 0$$

Artinya variable Kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) secara individual berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah (Y).

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya variable Kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah (Y).

$$3. H_a : b_i \neq 0$$

Artinya variable Nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara individual berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah (Y).

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya variable Nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variable kepuasan nasabah (Y).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

### B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori-teori serta hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Arikunto mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.<sup>45</sup>

Jenis kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah menggunakan metode statistika. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Metode deskriptif adalah metode statistika yang menitik beratkan pada pengumpulan, penyajian, pengelolaan seta ringkasan data yang mana aktivitas ini berlanjut pada penarikan kesimpulan.

### C. Jenis dan Sumber data

#### 1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian melalui data primer dan sekunder meliputi :

- Data primer biasanya didapat dari subjek penelitian dengan cara melakukan pengamatan, dan interview atau wawancara. Cara

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, 200, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, hal 121.

mendapatkan data primer biasanya melalui kuesioner, observasi atau pengamatan langsung, subjek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditujukan untuk responden.<sup>46</sup>

- b. Data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis. Data sekunder dapat diperoleh dari buku cetak dan badan pusat statistik (BPS). Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari berbagai macam referensi buku seperti buku dan lain-lain, hasil penelitian sebelumnya yang dipublikasikan yang berkaitan dengan penelitian ini, yang bersumber dari media offline (perpustakaan, toko buku dan lain-lain) dan dari media online (ebook, ipusnas dan lain-lain). Dan juga dokumen Bank BTPN Syariah Jambi.

## 2. Sumber Data

- a. Data primer diperoleh berupa hasil pernyataan angket, observasi dan informasi hasil wawancara yang didapatkan dari sumber asli yaitu dari para nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.
- b. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam referensi buku seperti buku dan lain-lain, hasil penelitian sebelumnya yang dipublikasikan yang berkaitan dengan penelitian ini, yang bersumber dari media offline (perpustakaan, toko buku dan lain-lain) dan dari media online (ebook, ipusnas dan lain-lain). Dan juga dokumen Bank BTPN Syariah Jambi.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>47</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank BTPN Syariah Kecamatan Telanaipura Kota Jambi tahun 2021 adalah 781 orang.

<sup>46</sup> Sujarweni Wiratma, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, PT Pustaka Baru, Cetakan Pertama, hal 84.

<sup>47</sup> Sugiono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, hal 80.



## 2. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah karakteristik yang dimiliki suatu populasi.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini sampel diambil secara random adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Rumus pemilihan sampel:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

E : batas toleransi kesalahan (*error tolerance 10%*)

Dengan menggunakan rumus menentukan sampel diatas, dan menggunakan *margin error 10%*, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebesar:

$$n = \frac{781}{1 + (781)(0,10)^2}$$

$$n = \frac{781}{1 + (781)(0,01)}$$

$$n = \frac{781}{1 + 7,81}$$

$$n = \frac{781}{8,81}$$

$$n = 88,64$$

$$n = 89 \text{ orang}$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 89 orang. Jumlah responden sebanyak 89 orang

<sup>48</sup> Sugiono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, hal 82.

dianggap sudah representatif karena sudah melebihi jumlah dari batas minimal sampel.

## E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan sosiologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses, pengamatan dan ingatan.<sup>49</sup>

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari sumber pustaka berupa bahan referensi artikel, buku-buku dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang dikaji.

### 3. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada pesopden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam kuisisioner diberikan bobot dalam pengukuran berdasarkan skala likert. Setiap pertanyaan diberi skor sesuai dengan sifat pertanyaan menggunakan skala pengukuran. Setiap jawaban dari angket disediakan lima alternatif jawaban skor yaitu:

- a. STS (Sangat Tidak Setuju) = 1
- b. TS (Tidak Setuju) = 2
- c. KS (Kurang Setuju) = 3
- d. S (Setuju) = 4
- e. SS (Sangat Setuju) = 5

### 4. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang berlangsung secara lisan dimana terdapat dua orang atau lebih berbincang guna untuk mendapatkan informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>50</sup> Wawancara

<sup>49</sup> Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, hal 195

<sup>50</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm 83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

juga merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi data kongkrit yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi. Wawancara ini merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai.

Hasil wawancara ini berupa pesponden atau informan terhadap permasalahan penelitian dan dijadikan data dalam penulisan skripsi ini. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak.

#### F. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang dipahami, berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar penelitian yang termuat dalam operasional variabel penelitian, berikut ini penjelasannya:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima. <sup>51</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas</li> <li>2. Selalu membeli produk/jasa (niat membeli ulang)</li> <li>3. Merekomendasikan</li> <li>4. Konfirmasi harapan.<sup>52</sup></li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Cepat tanggap</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Kepastian.<sup>54</sup></li> </ol>	Likert

<sup>51</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 173.

<sup>52</sup> Irawan Handi, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.

	memenuhi keinginan nasabah. <sup>53</sup>		
Kedisiplinan Pegawai (X <sub>2</sub> )	Kedisiplinan pegawai adalah kedisiplinan kerja suatu pegawai merupakan suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan perusahaan/instansi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan yang ada. <sup>55</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehadiran</li> <li>2. Ketaatan</li> <li>3. Bekerja etis</li> <li>4. Tingkat kewaspadaan tinggi.<sup>56</sup></li> </ol>	Likert
Nilai Pelanggan (X <sub>3</sub> )	Nilai pelanggan adalah rasio manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pengorbanan pelanggan untuk mendapatkan manfaat. <sup>57</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emotional value</li> <li>2. Social value</li> <li>3. Quality/Performance value</li> <li>4. Price/Value of Money.<sup>58</sup></li> </ol>	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>54</sup> Tjipno, F, 2016, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

<sup>53</sup> Tjiptono F, 2009, *Sevice Marketing: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis, hal 59

<sup>55</sup> Muchdarsyah Sinungan, 2003, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 135.

<sup>56</sup> Rivai & Mulyadi, 2009, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Cetakan Kesembilan, Jakarta, hal 47.

<sup>57</sup> Widjaja, Tadjung J, 2004, *Marketing Manajemen Pendekatan Pada Nilai Pelanggan Edisi 2*, Malang: Bayumedia Publishing, hal 27.

<sup>58</sup> Tjiptono F, 2014, *Sevice Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

## G. Metode Analisis data

Metode analisis data merupakan sebuah kegiatan pengelompokan data, metabulasi data dari seluruh responden, menyajikan data setiap variable yang sudah diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>59</sup> Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Kualitas data

#### a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuisioner yang sudah dibuat dapat mengukur apa yang hendak di ukur,  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid.

#### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali dalam waktu yang berbeda.<sup>60</sup> Reliabilitas artinya data yang diperoleh melalui kuisioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's alpha  $> 0,649$ .

### 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah metode statistika yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variable independent terhadap variable dependent. Pada analisis regresi berganda, model regresi linier yang sering digunakan dapat dibagi dalam dua model yaitu regresi linear berganda dan regresi *Partial Least Square* (PLS). model regresi berganda bisa dikatakan bisa dikatakan baik jika memenuhi asumsi klasik. Regresi ini adalah salah satu metode untuk

<sup>59</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, hal 35.

<sup>60</sup> Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, hal 221.

mengatasi multikolinieritas dan jika ada data yang hilang.<sup>61</sup> Pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Bentuk umum dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta (koefisien regresi)

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kedisiplinan Pegawai

$X_3$  = Nilai Pelanggan

e = Residual.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang signifikan atau tidak. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah data numerik berdistribusi normal atau tidak. Cara menentukan uji normalitas dapat digunakan dengan dua cara dalam SPSS yaitu menggunakan PP-Plot dan uji K-S (Kolmogorov-Smirnov). Dalam uji K-S (Kolmogorov-Smirnov) data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai (Sig) > 0,05, maka dalam residual tidak berdistribusi normal.

<sup>61</sup> Titin Agustin Nengsih, 2019, determining The Number Of component In PLS Regression on Incomplete data set, *Statistical Application in Genetics and Molecular Biology*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah independen atau nol.

Berikut ini rumus uji multikolinearitas:

$$VIF = \frac{1}{(1-R_j^2)}$$

Keterangan:

VIF = Angka VIF

J = Jumlah sampel

$R_j^2$  = Koefisien determinasi.<sup>62</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Tidak terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

## 4. Uji Statistik

### a. Uji-t

Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

<sup>62</sup> Sajarweni V Wiratna, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Pustaka Baru Press, hal 159.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 1) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0 =$  diterima dan  $H_1 =$  ditolak, sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0 =$  ditolak dan  $H_1 =$  diterima, sehingga ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.<sup>63</sup>

$$\text{Rumus } t_{hitung} = \frac{bi}{se(bi)}$$

Keterangan:

$\beta$  = nilai masing-masing koefisien regresi.

Se ( $\beta$ ) = Standar error untuk masing-masing koefisien regresi.<sup>64</sup>

#### b. Uji-f

Uji-f bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah uji-f yaitu:

- 1) Menentukan f hitung berdasarkan hasil output analisis regresi.
- 2) Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 atau 5% untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.
- 3) Kriteria pengujian

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , berarti  $H_0$  ditolak

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , berarti  $H_a$  diterima.<sup>65</sup>

$$\text{Rumus } f_{hitung} = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2)(n-1)}$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

$K$  = Jumlah variabel independen

$N$  = Jumlah data atau sampel.

<sup>63</sup> Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, hal 60.

<sup>64</sup> Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, hal 61.

<sup>65</sup> Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, hal 61.



### c. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi atau  $R^2$  merupakan alat yang digunakan untuk mengukur variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara 0 - 1. Semakin mendekati 0 maka semakin kecil pengaruh variabel independen, sebaliknya semakin mendekati satu, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>66</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>66</sup> Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, hal 62.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank BTPN Syariah Jambi

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, BTPN Syariah juga merupakan bank syariah ke-12 di Indonesia. Bank BTPN Syariah beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain itu, Bank BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat melalui program-programnya.<sup>67</sup>

Bank BTPN Syariah didirikan pada tahun 1991 dengan lisensi non devisa. Bank BTPN Syariah menjadi bank pertama yang memfokuskan segmentasi para nasabah prasejahtera produktif dalam penyaluran pembiayaannya. Hal ini terbukti dengan jumlah nasabah pembiayaan prasejahtera mencapai 3,6 juta orang. Bank BTPN Syariah memiliki visi dan misi menjadi bank syariah terbaik untuk keuangan inklusif dan mengubah hidup jutaan rakyat Indonesia. Bank BTPN Syariah mengajak masyarakat untuk tumbuh dan hidup dengan lebih berarti.

Bank BTPN resmi membentuk unit usaha syariah (UUS) pada tahun 2008, BTPN Syariah adalah salah satu bank syariah yang memperluas segmennya dengan merangkul nasabah prasejahtera produktif pada tahun 2010 dengan mengusung proyek *piloting projeck* Tunas Usaha Rakyat (TUR). Berangkat dari hal itu, setelah satu tahun kemudian pada tahun 2011 BTPN Syariah mulai memperluas kembali jangkauan pelayanan nasabah prasejahtera produktif ke seluruh wilayah. Pada 14 juli 2014, BTPN Syariah resmi terdaftar menjadi Bank Umum Syariah (BUS) ke-12 di Indonesia.

<sup>67</sup> <https://www/btpnsyariah.com/tentang-kami/profit.html>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lembaga keuangan baik bank maupun non bank lagi ramai memberikan pembiayaan kepada nasabahnya, hal ini tidak berbeda jauh antara lembaga yang satu dengan lembaga lainnya, namun bank BTPN Syariah memiliki keunggulan tersendiri jika dibandingkan dengan lembaga yang lain.

Berikut ini keunggulan bank BTPN Syariah :

- a. BTPN Syariah merupakan satu-satunya bank syariah yang memiliki focus melayani segmen masyarakat pra-sejahtera produktif di seluruh Indonesia, hal ini menjadi menarik karena sebagian besar bank syariah yang ada di Indonesia menghindari pelayanan pada segmen tersebut.
- b. Menjadi satu-satunya bank yang memebrikan kesempatan kepada seluruh lulusan SMA untuk memiliki karir di dunia perbankan.
- c. Merupakan satu-satunya bank syariah yang memprioritaskan pemberdayaan bagi kaum perempuan berdasarkan prinsip syariah.
- d. 90 persen karyawan yang dimiliki oleh BTPN Syariah adalah perempuan.
- e. BTPN Syariah membuktikan sebagai bank yang mampu melahirkan generasi banker baru dalam melayani masyarakat pra-sejahtera produktif.

## 2. Visi dan Misi Bank BTPN Syariah Jambi

Menurut direktur utama bank BTPN dengan tujuan untuk memberikan makna lebih dalam hidup serta meningkatkan taraf hidup rakyat Indonesia secara signifikan. Berikut visi dan misi bank BTPN Syariah<sup>68</sup> :

### a. Visi

Menjadi bank mass *marker terbaik*, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

### b. Misi

- 1) Bersama, kita ciptakan kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti.
- 2) Memberdayakan jutaan keluarga pra/cukup sejahtera meraih kehidupan yang lebih baik, dengan membangun 4 perilaku nasabah, yaitu berani berusaha, disiplin, kerja keras dan saling membantu.

<sup>68</sup> Panduan Paket Masa Depan, Edisi Revisi, 2012, Jakarta: BTPN Syariah.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 orang. Pada penelitian ini membatasi umur responden dimulai dari umur > 19 tahun sampai < 45 tahun. Adapun responden pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Umur Responden**

No	Umur (tahun)	Jumlah Orang	Persentasi
1	19 - 30 Tahun	24	26,97%
2	31 – 40 Tahun	47	52,81%
3	41 - 45 Tahun	18	20,22%
TOTAL		89	100%

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1. terlihat bahwa responden yang berumur 19–30 tahun sebanyak 24 orang (26,97%) responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 47 orang (52,81%) dan responden yang berumur 41 - 45 tahun sebanyak 18 orang (20,22%).

### 2. Analisis Data

#### a. Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menguji variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian yang harus dijawab responden. Pengujian untuk menentukan signifikansi atau tidak signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  untuk  $degree\ of\ reedom = n-2$  dan dua daerah pengujian dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Jika  $r_{hitung}$  untuk setiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih

besar dari  $r_{\text{tabel}}$  maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dalam hal ini nilai  $df = 89 - 2$  atau  $df = 87$  dan  $r_{\text{tabel}}$  yang diperoleh adalah 0,176. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

No	Variabel		$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Ket
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,903	0,176	Valid
2		Y.2	0,957	0,176	Valid
3		Y.3	0,920	0,176	Valid
4		Y.4	0,955	0,176	Valid
5		Y.5	0,863	0,176	Valid
6		Y.6	0,884	0,176	Valid
7		Y.7	0,901	0,176	Valid
8	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	X <sub>1.1</sub>	0,923	0,176	Valid
9		X <sub>1.2</sub>	0,912	0,176	Valid
10		X <sub>1.3</sub>	0,924	0,176	Valid
11		X <sub>1.4</sub>	0,939	0,176	Valid
12		X <sub>1.5</sub>	0,845	0,176	Valid
13		X <sub>1.6</sub>	0,923	0,176	Valid
14		X <sub>1.7</sub>	0,873	0,176	Valid
15		X <sub>1.8</sub>	0,913	0,176	Valid
16		X <sub>1.9</sub>	0,839	0,176	Valid
17		X <sub>1.10</sub>	0,013	0,176	Valid
15	Kedisiplinan Pegawai	X <sub>2.1</sub>	0,840	0,176	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

16	(X <sub>2</sub> )	X <sub>2.2</sub>	0,831	0,176	Valid
17		X <sub>2.3</sub>	0,817	0,176	Valid
18		X <sub>2.4</sub>	0,811	0,176	Valid
19		X <sub>2.5</sub>	0,834	0,176	Valid
20		X <sub>2.6</sub>	0,795	0,176	Valid
21		X <sub>2.7</sub>	0,795	0,176	Valid
22	Nilai Pelanggan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,790	0,176	Valid
23		X <sub>3.2</sub>	0,878	0,176	Valid
24		X <sub>3.3</sub>	0,833	0,176	Valid
25		X <sub>3.4</sub>	0,860	0,176	Valid
26		X <sub>3.5</sub>	0,845	0,176	Valid
27		X <sub>3.6</sub>	0,841	0,176	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan menghasilkan korelasi  $r_{hitung}$  yang lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ . Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitasnya dan dinyatakan valid.

## 2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ini berfungsi untuk mengukur konsistensi atau kestabilan variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). sebuah kuisisioner bisa dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alphanya lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	Bronbach's Alpha	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,317	0,176	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,374	0,176	Reliabel
3.	Kedisiplinan Pegawai (X <sub>2</sub> )	0,317	0,176	Reliabel
4.	Nilai Pelanggan (X <sub>3</sub> )	0,366	0,176	Reliabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti memiliki hasil yang berbeda. Namun, nilai Cronbach Alpha semua item pertanyaan variabel tersebut memiliki nilai lebih besar dari 0,176. Sehingga dapat dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

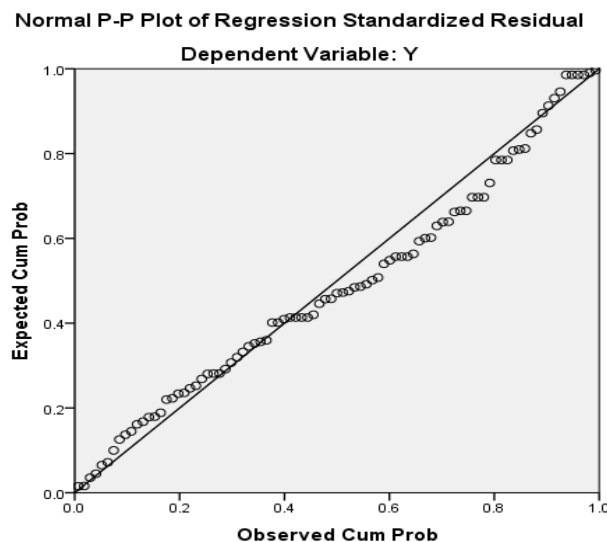
#### b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terhadap data yang digunakan untuk analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik ini terdiri dari beberapa uji, yaitu :

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidaknya dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Analisis grafik dilakukan dengan melihat histogram dan normal probability plot.

Hasil pengujian normalitas dengan analisis SPSS For Widows dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 4.1**

### **Analisis SPSS for Windows**

Berdasarkan grafik normal probability plot memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik terlihat mengikuti garis diagonalnya, sehingga berdasarkan grafik tersebut data yang digunakan berdistribusi normal.

### **2) Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Deteksi tidak terjadinya multikolinieritas dilihat pada collinearity statistic, dengan ketentuan apabila nilai tolerance value masing-masing variabel independen berada diatas 0,1 (10%) dan variance inflation factor (VIF) masing-masing variabel independen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berada di bawah 10, maka tidak terjadi multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,186	5,368
	Kedisiplinan Pegawai (X2)	0,367	2,723
	Nilai Pelanggan (X3)	0,155	6,471
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)			

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Dari tabel diatas, dapat dilihat coefficients diketahui bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari ketiga variabel independen adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan nilai a hitung  $(0,186) > a (0,1)$  dan VIF hitung  $(5,368) < VIF (10)$ . Kedisiplinan Pegawai ( $X_2$ ) dengan nilai a hitung  $(0,367) > a (0,1)$  dan VIF hitung  $(2,723) < VIF (10)$ . Nilai Pelanggan ( $X_3$ ) dengan nilai a hitung  $(0,155) > a (0,1)$  dan VIF hitung  $(6,471) < VIF (10)$ .

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas, karena nilai tolerance (a) masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen di bawah 10.

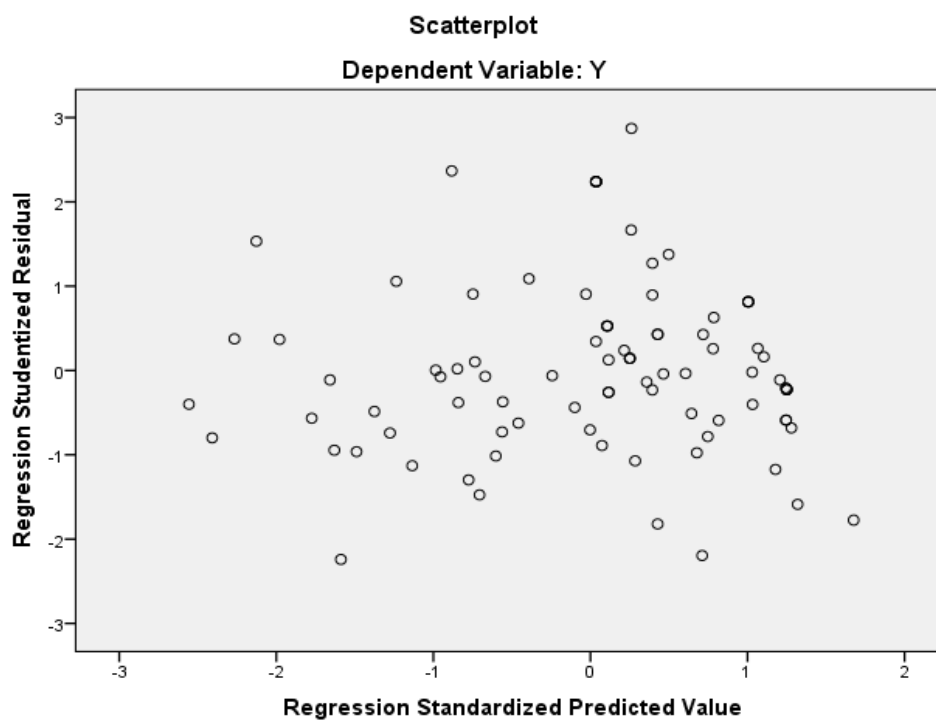


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik scatterplots antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut :



**Gambar 4.2**

#### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar grafik Scatterplots memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini

memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, jadi model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan masukan variabel independen kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan.

### c. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Dengan menggunakan program SPSS, berikut ini tabel yang menunjukkan hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini :

**Tabel 4.5**  
**Analisis Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
m1	(Constant)	-1,106	1,626		-0,680	0,498
	Kualitas Pelayanan	-0,501	0,070	-0,636	-7,139	0,000
	Kedisiplinan Pegawai	0,251	0,095	0,168	2,649	0,010
	Nilai Pelanggan	1,739	0,128	1,330	13,610	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai a (constant) sebesar -1,106, nilai  $b_1X_1$  sebesar -0,501, nilai  $b_2X_2$  sebesar 0,251 dan nilai  $b_3X_3$  sebesar 1,739. Maka nilainya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$= -1,106 + -0,501 + 0,251 + 1,739 + e$$

#### d. Uji Statistik

##### 1) Uji-t (Parsial)

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas (kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan nasabah) secara terpisah ataupun bersama-sama. Kriteria yang digunakan sebagai berikut :

- a) Bila nilai signifikan  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b) Bila nilai signifikan  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan SPSS, maka didapatkan hasil uji-t, berikut ini hasil ujiannya :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel 4.6**  
**Uji-t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
m1	(Constant)	-1,106	1,626		-0,680	0,498
	Kualitas Pelayanan	-0,501	0,070	-0,636	-7,139	0,000
	Kedisiplinan Pegawai	0,251	0,095	0,168	2,649	0,010
	Nilai Pelanggan	1,739	0,128	1,330	13,610	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah yaitu:

- a) Berdasarkan hasil analisis regresi ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar -7,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $-7,139 < 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a1}$  ditolak. Maka variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- b) Berdasarkan hasil analisis regresi ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) adalah sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $2,649 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$

dengan demikian  $H_{a2}$  diterima. Maka variabel kedisiplinan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- c) Berdasarkan hasil analisis regresi ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel nilai pelanggan ( $X_3$ ) adalah sebesar 13,610 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $13,610 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a3}$  diterima. Maka variabel nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2) Uji-f (simultan)

Uji F ini digunakan untuk membuktikan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah secara simultan. Berikut ini tabel uji-f (simultan) yang dilakukan :

**Tabel 4.7**  
**Uji-f**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4288.796	3	1429.599	197.399	,000 <sup>b</sup>
	Residual	186.853	85	7.242		
	Total	311.250	88			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, Nilai Pelanggan						

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji statistik F di atas dengan menggunakan analisis varian atau ANOVA dapat dilihat dengan nilai F hitung  $>$  F tabel  $4288.796 > 3,104$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  yang artinya signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan

( $X_1$ ), kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) dan nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

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

Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai Adjusted R square pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Nilai Adjusted Square**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	0.874	0.870	2.69113
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kedisiplinan Pegawai, Nilai Pelanggan				
b. Dependen Variabel: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel, koefisien determinasi memiliki Adjusted R square sebesar 0.870. Hal ini berarti 87,0% kepuasan nasabah (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 13,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

kepuasan nasabah adalah perasaan konsumen nasabah terhadap apa yang dirasakan mengenai produk atau jasa yang telah dipakai nasabah.<sup>69</sup> Kepuasan ini dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan konsep ekonomi Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan berarti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan tingkat kemaslahatannya. Sedangkan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati dari apa yang telah dilakukan.<sup>70</sup> Adapun aspek yang diamati dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai planggan terhadap kepuasan nasabah. Berikut hasil pengamatan dengan menggunakan lembar observasi :

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>71</sup> Dimensi ini menentukan tingkat kepuasan para nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah.

Sebagaimana diketahui bahwa keberhasilan suatu perusahaan bukan saja terletak pada banyaknya Nasabah yang di peroleh perusahaan, namun juga bagaimana cara mempertahankannya agar nasabah tersebut merasa puas kepada perusahaan dan tidak ingin pindah keperusahaan lainnya.

Kepuasan nasabah menjadi tujuan dan acuan utama setiap perusahaan/instansi, terutama dibidang pemasaran. Kepuasan nasabah akan meningkatkan bisnis dan akan menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Rivai

<sup>69</sup> Zethaml, Valerie, Maru Jo Bitner Dwayne D. Gremler, 2013, *Service Marketing*, McGraw-Hil Internasional Edition.

<sup>70</sup> Heri Sudarsono, 2004, *Konsep Ekonomi Islam Cetakan Ketiga*, Yogyakarta: Ekonosia, hal 168-173.

<sup>71</sup> Tjiptono F, 2009, *Sevice Merketing: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis, hal



dkk standar syariat Islam merupakan tolak ukur untuk menilai kepuasan dalam Islam. Kepuasan nasabah dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima.<sup>72</sup>

Ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat, mempertahankan nasabah merupakan suatau yang langkah yang tepat agar bertahan dalam persaingan tersebut untuk mempertahankan nasabah agar tetap puas terhadap kualitas pelayanan kepada perusahaan, maka perusahaan harus mempertahankan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Rasa puas dan tidak puas nasabah terletak pada hubungan antara harapan nasabah dengan kenyataan yang diberikan oleh produk/jasa tersebut.

Apabila kenyataan lebih besar dari harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya apabila kenyataan yang diterima nasabah tidak seperti yang di harapkan maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas apabila nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut akan datang kembali produk/jasa tersebut, sebaliknya apabila nasabah merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka nasabah tersebut tidak akan datang kembali, bahkan akan beralih ke produk/jasa ditempat lain, beda halnya dengan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank BTPN Syariah Jambi secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Jambi.

Karena berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah simpan pinjam Bank BTPN Syariah Jambi dapat dilihat pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah sebesar -7,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $-7,139 < 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$

<sup>72</sup> Veithzal Rivai Zainal, Firdaus Djaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



dengan demikian  $H_{a1}$  ditolak. Maka variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Pengaruh Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah

Kedisiplinan pegawai adalah suatu sikap kejiwaan seseorang atau sekelompok orang yang selalu ingin mematuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan. Disiplin dapat dikembangkan melalui suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu, tenaga dan biaya<sup>73</sup>. Maka dari itu sebagai pegawai harus selalu bekerja dengan penuh semangat dan tidak menganggap sepele sebuah perintah, karyawan juga harus mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan padanya dengan bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Dengan karyawan yang mempunyai sikap disiplin nantinya akan dapat meningkatkan nasabah dalam suatu Bank. Dalam bekerja akan mempermudah dalam proses kerja dengan baik dan menghargai waktu, tenaga dan pelayanan yang diterima nasabah. Untuk perihal kedisiplinan ini, jika pegawai suatu perusahaan/instansi tidak memiliki kedisiplinan, maka menimbulkan ketidaknyamanan untuk pelan/nasabah. Dengan begitu kedisiplinan pegawai juga menentukan kepuasan pelanggan/nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara kedisiplinan pegawai terhadap kepuasan nasabah pada nasabah simpan pinjam Bank BTPN Syariah Jambi dapat dilihat pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan hasil nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) adalah sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $2,649 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a2}$  diterima. Maka variabel kedisiplinan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

<sup>73</sup> Muchdarsyah Sinungan, 2003, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, hal 135.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### 3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Widjaja mengemukakan bahwa nilai pelanggan adalah rasio dari manfaat yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pengorbanan pelanggan untuk mendapatkan manfaat.<sup>74</sup> Pelanggan dapat memberikan nilai dari layanan yang diberikan oleh perusahaan/instansi. Sehingga setiap badan usaha dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya untuk membedakan dengan usaha lainnya. Salah satu cara untuk membedakan badan usaha dengan badan usaha jasa lainnya adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik dan tinggi dari pesaingnya secara terus menerus. Berikut ini beberapa indikator nilai pelanggan adalah:<sup>75</sup>

#### 5) *Emotional Value*

Yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau afektif/emosi positif yang ditimbulkan dari memakai jasa pelayanan.

#### 6) *Social Value*

Yaitu utilitas yang didapat dari kemampuan produk atau jasa untuk meningkatkan konsep diri sosial pelanggan.

#### 7) *Quality/Performance Value*

Yaitu utilitas yang didapat dari produk atau jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.

#### 8) *Price/Value of Money*

Yaitu utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kinerja yang diharapkan dari suatu produk atau jasa.

Jika sebuah perusahaan/instansi dapat memaksimalkan nilai pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing lainnya, maka tidak menutup kemungkinan bahwa perusahaan/instansi tersebut dapat sukses lebih cepat. Jika produk atau jasa kurang memberikan nilai pelanggan yang lebih, maka akan mengalami kegagalan.

<sup>74</sup> Widjaja, Tandjung J, 2004, *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai Pelanggan*, Edisi 2, Malang: Bayumedia Publishing, hal 27.

<sup>75</sup> Tjiptono F, 2014, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Nilai pelanggan merupakan ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan pemasok tersebut dan mendapati bahwa produk atau jasa bersangkutan memberikan nilai tambah. Dengan begitu, nilai pelanggan akan mempengaruhi keputusan pelanggan, hal tersebut dikarenakan bagi setiap pelanggan menganggap nilai pelanggan akan merangsang nasabah dengan cara penyederhanaan keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah simpan pinjam Bank BTPN Syariah Jambi dapat dilihat pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan hasil nilai  $t_{hitung}$  pada variabel nilai pelanggan ( $X_3$ ) adalah sebesar 13,610 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $13,610 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a3}$  diterima. Maka variabel nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan pegawai dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji statistik F dengan menggunakan analisis varian atau ANOVA dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. dapat dilihat dengan nilai F hitung  $> F$  tabel  $4288.796 > 3,104$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  yang artinya signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) dan nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



## BAB V KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Syariah Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar -7,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $-7,139 < 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a1}$  ditolak. Maka variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Secara parsial variabel kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $2,649 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a2}$  diterima. Maka variabel kedisiplinan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Secara parsial variabel nilai pelanggan ( $X_3$ ) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  pada sebesar 13,610 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar  $13,610 > 1,663$ , berarti menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan demikian  $H_{a3}$  diterima. Maka variabel nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa dapat dilihat dengan nilai F hitung  $> F$  tabel  $4288.796 > 3,104$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  yang artinya signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kedisiplinan pegawai ( $X_2$ ) dan nilai pelanggan ( $X_3$ ) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suththo Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suththo Jambi

## B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Bank BTPN Syariah Jambi agar lebih memperhatikan lagi kedisiplinan pegawai, sehingga karyawan agar selalu disiplin dan terkontrol dalam bekerja, agar dapat selalu meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Selanjutnya, untuk Bank BTPN Syariah Jambi agar juga selalu menanamkan sebuah nilai dalam pelanggan, karena hal itu sangat dapat menjadi pemicu kepuasan nasabah, dengan begitu akan selalu meningkatkan jumlah nasabah yang akan bergabung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Literatur

*Al-Qur'an dan Terjemahannya* Departemen Agama RI, 2010 *Al-Hikmah*, Bandung: CV diponegoro.

Kementerian Agama RI, 2011, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (CV. Penerbit J-ART).

Durianti, Darmadi, Sugiarto, Sitingjak, Tony, 2017, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Fandy Tjiptono dan Georgorius Chandra, 2011, *Service Management*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

H.A.S Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.

Irawan Handi, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.

Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kasmir, 2010, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.

Lipiyoadi, 2009 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba.

Rambat Lipiyoadi, A, Hamdani, 2008, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Rivai & Mulayadi, 2009, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Cetakan Kesembilan, Jakarta.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset.

Sinambela, Lijan Poltak, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Siswanto, Bejo, 2005, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.

Sugiono, 2016, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & d*, Bandung: Alfabeta.

Sujarweni Wiratma, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, PT Pustaka Baru, Cetakan Pertama.

Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fadly, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Edisi Ketiga.

Tjipno, Fadly, 2009, *Service Marketing, Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis.

Tjipno, F, 2016, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

Veithzal Rivai Zainal, Firdaus jaelani, Salim Basalamah, Husna Leila Yusran dan Andria Permata Veithzal, 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Widjaja, Tandjung J, 2004, *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai Pelanggan*, Edisi 2, Malang: Bayumedia Publishing.

Zethaml, Valerie, Maru Jo Bitner Dwayne D. Gremler, 2013, *Service Marketing*, McGraw-Hil Internasional Edition.

### **Jurnal, Skripsi dan Thesis**

Abdul Muis, 2017, Jurnal, *Pengaruh disiplin Kerja Karyawan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Graha Service Indonesia*, Universitas Nusa Bangsa.

Andriani dan Realize, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Stailessindo Anugrah Karya Di Batam*.



Eka Mulyanti, 2010, *Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al Falah Sukajadi*, Tugas Akhir: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang.

Eka Safitri Nur Fajria, Naili Farida, Sari Listyorini, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Gracia Skin Klikic Semarang*. Jurnal.

Inawati, Indi, 2019, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah*, Skripsi: Universitas Negeri Makassar.

Rizal, 2020, Jurnal “*Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, disiplin kerja, dan Produktifitas Karyawan terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung)*”, IAIN Tulungagung.

Rusmawaty dan Marlindawaty, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Laundry BJR Btakan Balikpapan*.

Septiana dwi Exmawati, 2014, *Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*, Skripsi: Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.

Sweeney. J. C dan Soutar. G. N, 2001, *Costumer Perceived Value: The develovment of a Multiple Item Scale*, Journal of Retailing 77 (2).

Htin Agustin Nengsih, 2019, *Determining The Number Of component In PLS Regression on Incomplete data set*, *Statistical Application in Genetics and Molecular Biology*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

### INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA (IPD)

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEDISIPLINAN PEGAWAI DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN SYARIAH JAMBI

### A. Kuisisioner

#### 1. Identitas Nasabah

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin:  
Alamat :

#### 2. Petunjuk Pengisian

Pilihlah alternative jawaban yang benar-benar menurut anda sesuai dengan keadaan yang ada. Berilah tanda ceklis (√) pada kotak jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan :

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1  
TS (Tidak Setuju) = 2  
KS (Kurang Setuju) = 3  
S (Setuju) = 4  
SS (Sangat Setuju) = 5

Hak cipta dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### 3. Tanggapan Nasabah

#### a. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	ST	KS	S	SS
1.	<b>Perasaan Puas</b>					
	Anda puas telah mendapatkan pelayanan dari Bank BTPN Syariah yang baik, cepat dan akurat.					
	Anda puas Bank Memberikan pelayanan yang cepat dan mudah					
2.	<b>Membeli/Menggunakan Ulang</b>					
	Anda tertarik menggunakan kembali jasa peminjaman Bank BTPN Syariah					
3.	<b>Merekomendasikan</b>					
	Anda akan memperkenalkan Bank BTPN Syariah kepada teman dan kerabat.					
	Anda akan mengajak teman dan kerabat untuk memakai jasa yang ditawarkan.					
4.	<b>Konfirmasi Harapan</b>					
	Anda merasa puas terhadap semua unsure didalam Bank BTPN Syariah					
	Harapan anda tentang Bank BTPN Syariah telah terpenuhi.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	STS	ST	KS	S	SS
1.	<b>Berwujud</b>					
	bank memiliki fasilitas dan peralatan yang cukup dan bagus					
	karyawan berpenampilan menarik, rapi dan bersih					
2.	<b>Empati</b>					
	Kayawan/pegawai selalu memberikan pelayanan untuk nasabah dengan sopan dan ramah					
	Adanya asuransi apabila nasabah meninggal.					
3.	<b>Cepat Tanggap</b>					
	Karyawan sangat mengenal nasabah dengan baik					
	Karyawan mudah dihubungi terkait keperluan bank					
4.	<b>Keandalan</b>					
	Bank BTPN Syariah memberikan pelayanan yang baik					
	Bank BTPN Syariah memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
5.	<b>Kepastian</b>					
	Bank BTPN Syariah memberikan pelayanan yang jelas dan akurat					
	Bank menanggapi keinginan nasabah dengan cepat dan tanggap					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

c. **Kedisiplinan Pegawai (X2)**

No	Pertanyaan	STS	ST	KS	S	SS
1.	<b>Kehadiran</b>					
	Karyawan/pegawai hadir tepat waktu					
2.	<b>Ketaatan</b>					
	Karyawan/pegawai selalu mengikuti prosedur dengan baik					
	Pegawai selalu menggunakan pakaian yang sopan dan rapi					
3.	<b>Bekerja Etis</b>					
	Karyawan/pegawai selalu bersikap sopan					
	Karyawan selalu menyapa nasabah dengan ramah					
4.	<b>Kewaspadaan</b>					
	Karyawan selalu teliti dalam melakukan pekerjaannya					
	karyawan selalu semangat untuk menghadapi nasabah					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

d. Nilai Pelanggan (X3)

No	Pertanyaan	STS	ST	KS	S	SS
1.	<b><i>Emotional Value</i></b>					
	Anda senang dengan adanya bank BTPN Syariah					
	Anda merasa terbantu dengan adanya jasa yang ditawarkan bank					
2.	<b><i>Social Value</i></b>					
	Anda merasa bangga karena telah bergabung ke Bank BTPN Syariah					
3.	<b><i>Quality/Performance Value</i></b>					
	Pelayanan yang diberikan pihak bank sangat memuaskan					
	Anda merasakan manfaat dengan adanya bank BTPN Syariah					
4.	<b><i>Price/Value of Money</i></b>					
	Pinjaman yang diberikan sangat membantu					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## Lampiran 2. Karakteristik Responden

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
1.	33	Perempuan	SMP
2.	37	Perempuan	SMP
3.	39	Perempuan	SMA
4.	29	Perempuan	SMA
5.	41	Perempuan	SMP
6.	35	Perempuan	SMP
7.	30	Perempuan	SMP
8.	28	Perempuan	SMA
9.	44	Perempuan	SD
10.	30	Perempuan	SD
11.	37	Perempuan	SMP
12.	37	Perempuan	SMP
13.	41	Perempuan	SMP
14.	45	Perempuan	SD
15.	28	Perempuan	SD
16.	35	Perempuan	SD
17.	29	Perempuan	SMP
18.	45	Perempuan	SD
19.	30	Perempuan	SMP
20.	41	Perempuan	SD
21.	37	Perempuan	SMP
22.	41	Perempuan	SMP
23.	28	Perempuan	SMA
24.	35	Perempuan	SMA

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

25.	35	Perempuan	SD
26.	45	Perempuan	SD
27.	45	Perempuan	SD
28.	41	Perempuan	SMP
29.	29	Perempuan	SMP
30.	30	Perempuan	SD
31.	45	Perempuan	SD
32.	28	Perempuan	SD
33.	41	Perempuan	SMP
34.	35	Perempuan	SMP
35.	45	Perempuan	SD
36.	30	Perempuan	SMA
37.	29	Perempuan	SMA
38.	37	Perempuan	SD
39.	45	Perempuan	SD
40.	29	Perempuan	SD
41.	41	Perempuan	SD
42.	35	Perempuan	SMP
43.	45	Perempuan	SMP
44.	28	Perempuan	SMP
45.	30	Perempuan	SD
46.	37	Perempuan	SMP
47.	37	Perempuan	SMA
48.	37	Perempuan	SMP
49.	45	Perempuan	SD
50.	44	Perempuan	SD

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi  
State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi







51.	44	Perempuan	SD
52.	45	Perempuan	SD
53.	28	Perempuan	SMA
54.	41	Perempuan	SD
55.	41	Perempuan	SD
56.	30	Perempuan	SMP
57.	45	Perempuan	SMP
58.	35	Perempuan	SMP
59.	44	Perempuan	SD
60.	37	Perempuan	SD
61.	30	Perempuan	SMA
62.	28	Perempuan	SMA
63.	35	Perempuan	SD
64.	29	Perempuan	SMP
65.	29	Perempuan	SMP
66.	37	Perempuan	SD
67.	37	Perempuan	SMP
68.	44	Perempuan	SD
69.	28	Perempuan	SD
70.	45	Perempuan	SMP
71.	35	Perempuan	SD
72.	41	Perempuan	SD
73.	37	Perempuan	SMP
74.	29	Perempuan	SMP
75.	30	Perempuan	SMP
76.	28	Perempuan	SD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

77.

28

Perempuan

SMP

78.

44

Perempuan

SD

79.

41

Perempuan

SD

80.

45

Perempuan

SD

81.

28

Perempuan

SMA

82.

35

Perempuan

SD

83.

29

Perempuan

SMP

84.

30

Perempuan

SMP

85.

41

Perempuan

SD

86.

37

Perempuan

SD

87.

30

Perempuan

SMA

88.

44

Perempuan

SMP

89.

41

Perempuan

SD

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM HEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

**Lampiran 3. Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Total
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	40
4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	41
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	46
5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	44
5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	45
3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	41
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	16
2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	16
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	35
1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	15
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	25
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	14
2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	15
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	23

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	33
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	19
1	1	3	2	3	2	4	2	4	2	24
1	1	2	2	1	3	2	3	3	2	20
2	3	3	2	1	3	3	4	2	3	26
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	38
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	44
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	44
3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	38
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	38
3	5	4	4	4	4	5	4	1	4	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Lampiran 4. Data Penelitian Variabel Kedisiplinan Pegawai (X<sub>2</sub>)**

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	Total
5	5	5	4	5	5	4	4	32
1	3	3	5	1	3	5	4	22
3	2	2	4	3	2	4	5	23
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	5	5	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	5	4	4	5	5	31
2	5	5	5	2	5	5	4	28
5	5	5	3	5	5	3	4	30
5	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	4	5	4	5	31
4	3	3	4	4	3	4	3	25
5	5	5	5	5	5	5	5	35
4	3	3	4	4	4	4	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	3	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	4	3	3	4	24
3	3	3	4	3	3	4	3	23
3	4	4	3	3	4	3	4	24
3	2	2	3	3	2	3	2	18
2	2	2	2	2	2	2	2	14
3	2	2	3	3	2	3	2	18
4	4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	4	4	3	4	4	27
3	4	4	3	3	4	3	4	24
4	3	3	4	4	3	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	4	22
5	4	4	5	5	4	5	4	32
5	4	4	5	5	4	5	4	32
4	5	5	4	4	5	4	5	31
2	3	3	2	2	3	2	3	17
4	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	28
3	2	2	3	3	2	3	2	18
2	1	1	2	2	3	2	3	15
4	4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	21
3	2	2	3	3	2	3	2	18

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4	5	4	4	5	4	4	30
5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	3	4	4	3	3	25
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	4	3	3	4	25
3	4	3	4	4	4	4	26
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	3	4	4	3	25
4	3	4	2	4	3	4	24
4	2	4	4	2	4	3	23
3	2	3	4	2	4	2	20
5	4	5	4	5	5	5	33
5	5	4	5	4	5	4	32
4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	4	4	4	4	4	28
5	4	5	5	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	5	4	5	4	4	31
4	3	4	4	4	4	4	27
5	4	5	5	5	5	5	34
5	4	5	4	5	4	5	32
5	4	5	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	3	27
5	4	5	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	4	4	32
5	4	5	5	4	5	4	32
4	5	4	4	5	4	5	31
3	4	3	3	4	3	4	24
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	5	4	5	31
5	5	4	5	5	4	4	32
5	3	5	4	3	5	4	29
4	5	4	4	5	4	5	31
3	4	3	3	4	3	4	24
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	5	4	4	30
5	4	5	5	4	5	4	32
5	5	4	5	5	4	4	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Ditangr mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditangr memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4	3	5	5	4	5	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	4	5	5	32
4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	4	4	4	2	26
4	4	4	3	4	5	4	28
4	5	4	5	3	4	4	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



**Lampiran 5. Data Penelitian Variabel Nilai Pelanggan (X<sub>3</sub>)**

	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	Total
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:	4	4	3	4	4	5	24
1. Ditarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:	2	4	5	5	5	3	24
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	3	2	4	4	3	5	21
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi	3	4	4	4	5	5	25
2. Ditarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi	4	4	5	5	4	5	27
	4	4	5	5	4	3	25
	5	5	3	5	5	3	26
	3	5	5	3	5	4	25
	2	5	5	4	5	4	25
	5	5	5	4	4	4	27
	5	5	5	5	4	5	29
	3	3	3	2	2	2	15
	4	4	5	5	4	4	26
	3	3	2	3	3	3	17
	3	2	3	2	2	2	14
	3	3	3	3	3	3	18
	2	2	3	3	3	3	16
	3	4	3	4	4	4	22
	2	1	2	3	3	3	14
	4	4	4	4	4	4	24
	2	2	3	2	1	2	12
	2	1	1	2	1	2	9
	3	3	2	2	2	2	14
	3	2	3	4	4	4	20
	3	3	3	3	3	3	18
	3	3	3	3	4	4	20
	4	2	2	3	3	3	17
	2	2	3	3	3	4	17
	2	2	2	1	2	1	10
	4	4	3	3	3	3	20
	4	3	4	3	3	3	20
	5	5	5	3	3	3	24
	1	1	1	2	3	2	10
	3	4	4	4	4	4	23
	3	4	4	3	3	3	20
	2	2	1	1	2	1	9
	1	1	1	2	1	2	8
	2	2	2	3	3	3	15
	2	1	2	3	3	3	14
	3	1	1	2	2	2	11



4	5	4	4	4	4	25
5	4	3	4	4	4	24
4	2	3	3	3	3	18
5	5	5	5	5	5	30
1	1	3	2	2	2	11
3	3	2	3	3	3	17
3	2	3	3	3	3	17
3	4	3	2	2	2	16
3	4	4	3	3	3	20
3	2	3	2	2	2	14
5	5	5	1	1	3	20
5	5	5	1	1	2	19
5	4	3	2	3	3	20
4	4	5	4	3	4	24
5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	5	26
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	4	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	4	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	5	24
4	3	4	3	3	3	20
5	5	5	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
5	5	5	5	4	5	29
4	4	3	4	4	5	24
4	4	5	5	5	4	27
5	5	5	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
4	4	3	4	4	4	24
5	4	3	4	4	4	24
4	4	3	4	4	5	24

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5	4	5	5	5	4	28
5	5	5	4	4	4	27
4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27
4	5	4	5	5	5	28
5	4	5	4	4	3	25
5	5	5	5	5	4	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 6. Data Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
4	5	4	5	5	5	4	32	
5	4	5	4	4	3	2	27	
3	3	3	3	3	5	3	23	
2	4	2	4	5	4	3	24	
3	4	3	4	3	4	4	25	
4	5	4	5	4	3	4	29	
5	5	5	5	5	3	5	33	
5	3	5	3	2	3	3	24	
5	3	5	3	3	4	2	25	
5	5	5	5	5	4	5	34	
4	5	4	5	5	5	5	33	
3	3	3	3	3	3	3	21	
5	5	5	5	4	5	4	33	
2	2	2	2	3	3	3	17	
3	2	3	2	3	3	3	19	
3	3	3	3	3	3	3	21	
2	2	2	2	3	2	2	15	
4	4	4	4	4	3	3	26	
2	1	2	1	2	2	2	12	
4	4	4	4	4	4	4	28	
2	2	2	2	3	2	2	15	
2	1	2	1	1	2	2	11	
3	3	3	3	2	3	3	20	
3	2	3	2	3	3	3	19	
3	3	3	3	3	2	3	20	
3	3	3	3	3	3	3	21	
4	4	4	4	4	2	4	26	
2	2	2	2	3	2	2	15	
2	2	2	2	2	2	2	14	
4	4	4	4	3	4	4	27	
4	4	4	4	3	3	4	26	
5	5	5	5	5	5	5	35	
1	1	1	1	1	1	1	7	
3	4	3	4	4	3	3	24	
3	4	3	4	4	3	3	24	
2	2	2	2	1	2	2	13	
1	1	1	1	1	1	1	7	
2	1	2	1	3	2	2	13	
2	1	2	1	2	2	2	12	
3	1	3	1	1	3	3	15	
4	5	4	5	4	4	4	30	
5	4	5	4	3	5	5	31	

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



2	2	2	2	3	2	4	17
5	4	5	4	5	5	5	33
1	1	1	1	3	1	1	9
3	3	3	3	2	3	3	20
3	2	3	2	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	3	4	4	3	3	24
3	2	3	2	3	3	3	19
4	4	4	5	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	3	4	4	5	28
5	5	5	4	4	5	4	32
5	4	4	5	4	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	4	33
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	4	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	5	5	5	4	32
4	4	4	4	3	3	4	26
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	4	5	5	5	5	33
4	5	4	5	5	5	4	32
5	4	5	4	4	3	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	4	5	4	4	4	30
5	4	5	4	4	5	5	32
4	5	4	5	5	5	4	32
5	4	5	4	4	3	5	30
5	5	5	5	5	4	5	34
4	5	4	4	5	4	4	30
5	4	4	5	5	5	3	31
4	4	5	5	4	4	5	31

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4	4	4	4	5	4	4	29
5	5	5	5	4	4	5	33

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi







Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	.923	.912	.924	.939	.845	.923	.873	.913	.839	.913	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

. Dilarang meng  
 . Dilarang mem  
 . Dilarang meng  
 . Dilarang mem  
 . Dilarang meng  
 . Dilarang mem

State Islamic University of Suthan Thaha Saifi

. Dilarang meng  
 . Dilarang mem  
 . Dilarang meng  
 . Dilarang mem  
 . Dilarang meng  
 . Dilarang mem

**Variabel Kedisiplinan Pegawai (X<sub>2</sub>)**

		Correlations							
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	KedisiplinanPegawai
X2_1	Pearson Correlation	1	.571**	.646**	.884**	.594**	.573**	.520**	.840**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_2	Pearson Correlation	.571**	1	.485**	.593**	.868**	.498**	.680**	.831**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_3	Pearson Correlation	.646**	.485**	1	.560**	.533**	.912**	.623**	.817**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_4	Pearson Correlation	.884**	.593**	.560**	1	.527**	.594**	.457**	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_5	Pearson Correlation	.594**	.868**	.533**	.527**	1	.487**	.716**	.834**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000

	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_6	Pearson Correlation	.573	.498	.912	.594	.487	1	.572	.795**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
X2_7	Pearson Correlation	.520**	.680**	.623**	.457**	.716**	.572**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
KedisiplinanPegawai	Pearson Correlation	.840	.831**	.817**	.811	.834	.795**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

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

**Variabel Nilai Pelanggan (X<sub>3</sub>)**

		Correlations						
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	NilaiPelanggan
X3_1	Pearson Correlation	1	.784**	.661**	.507**	.467**	.536**	.790**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_2	Pearson Correlation	.784**	1	.794**	.587**	.621**	.596**	.878**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_3	Pearson Correlation	.661**	.794**	1	.591**	.555**	.560**	.833**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_4	Pearson Correlation	.507**	.587**	.591**	1	.880**	.823**	.860**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_5	Pearson Correlation	.467**	.621**	.555**	.880**	1	.784**	.845**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000

	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_6	Pearson Correlation	.536**	.596**	.560**	.823**	.784**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
NilaiPelanggan	Pearson Correlation	.790**	.878**	.833**	.860**	.845**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

**Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

		Correlations							
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Kepuasan Nasabah
Y_1	Pearson Correlation	1	.807**	.965**	.810**	.660**	.753**	.787**	.903**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_2	Pearson Correlation	.807**	1	.833**	.973**	.841**	.804**	.823**	.957**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_3	Pearson Correlation	.965**	.833**	1	.820**	.686**	.763**	.821**	.920**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_4	Pearson Correlation	.810**	.973**	.820**	1	.835**	.814**	.818**	.955**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_5	Pearson Correlation	.660**	.841**	.686**	.835**	1	.738**	.734**	.863**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000

	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_6	Pearson Correlation	.753	.804	.763	.814	.738	1	.783	.884
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_7	Pearson Correlation	.787	.823	.821	.818	.734	.783	1	.901
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.903	.957	.920	.955	.863	.884	.901	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

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

## Lampiran 8. Uji Reliabelitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,974	10

### Variabel Kedisiplinan Pegawai ( $X_2$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,917	7

### Variabel Nilai Pelanggan ( $X_3$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,917	6

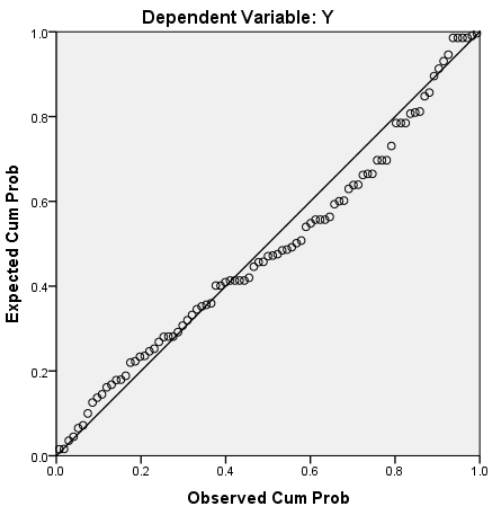
### Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,966	7



## Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinieritas

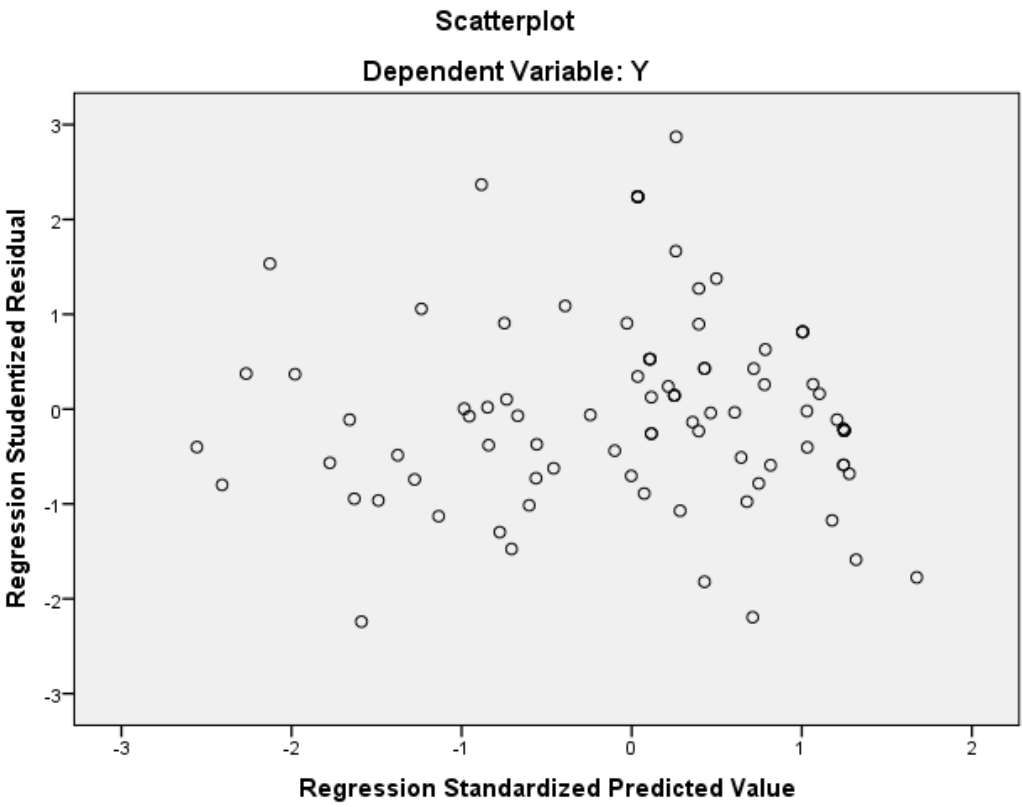
Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,106	1,626		-0,680	0,498		
	X1	-0,501	0,070	-0,636	-7,139	0,000	0,186	5,368
	X2	0,251	0,095	0,168	2,649	0,010	0,367	2,723
	X3	1,739	0,128	1,330	13,610	0,000	0,155	6,471

a. Dependent Variable: Y

Model 1

1. Ditaring mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Ditaring memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutba Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutba Jambi

## Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,106	1,626		-0,680	0,498
	Kualitas Pelayanan	-0,501	0,070	-0,636	-7,139	0,000
	Kedisiplinan Pegawai	0,251	0,095	0,168	2,649	0,010
	Nilai Pelanggan	1,739	0,128	1,330	13,610	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Koefisien D eterminasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 <sup>a</sup>	0,874	0,870	2,69113

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan nilai pelanggan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 13. Hasil Uji-t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,106	1,626		-0,680	0,498
	Kualitas Pelayanan	-0,501	0,070	-0,636	-7,139	0,000
	Kedisiplinan Pegawai	0,251	0,095	0,168	2,649	0,010
	Nilai Pelanggan	1,739	0,128	1,330	13,610	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Lampiran 14. Hasil Uji-f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4288,796	3	1429,599	197,399	.000 <sup>b</sup>
	Residual	615,586	85	7,242		
	Total	4904,382	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, kedisiplinan pegawai dan nilai pelanggan

1. Ditirang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Ditirang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



@Haliscipta milia p. 2020

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

## DOKUMENTASI



@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



## CURRICULUM VITAE



**Nama** : Ela Yuliana  
**Tempat, Tgl Lahir** : Simpang Jelutih, 06 Juni 2000  
**Umur** : 22 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Kewarganegaraan** : Indonesia  
**Status** : Belum Menikah  
**Telephone** : 0822-2811-2648  
**Email** : [elayuliana6600@gmail.com](mailto:elayuliana6600@gmail.com)  
**Nama Ayah** : Muhammad  
**Nama Ibu** : Nurbaiti  
**Nama Adik** : Lili Rahmawati

---

### PENDIDIKAN

2006 – 2012	SD Negeri 120/1 Simpang Jelutih
2012 – 2015	MTS Darul Ulum Durian Luncuk
2015 – 2018	SMK Negeri 3 Batang Hari

---

### KEMAMPUAN/SKILL

Microsoft Word, Exsel, Power Point, Access Dan Internet