

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI SAROLANGUN

SKRIPSI

Di ajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

PEBIOLA

Nim : 501171713

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

2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Nama : Pebiola
NIM : 501171713
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Jalan datuk temenggung RT. 01 RW. 01 dusun mengkadai,
desa temenggung, kecamatan limun, kabupaten sarolangun.

Dengan ini saya mengatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang di ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil ciplakan dari karya orang lain,maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi,19 Juni 2023

Yang menyatakan



Pebiola
501171713

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

Jambi, 19 Juni 2023

Pembimbing 1 : **Prof, Dr, H.Suhar AM, M.Ag**
Pembimbing II : **Drs, Muhammad Ismail, M.Ag**
Alamat : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Jl. Arif Rahman Hakim Nomor 1
Telanai pura Jambi 36122
Website : <http://febi-iainstsjambi.ac.id>
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

NOTA DINAS

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Pebiola NIM : 501171173 yang berjudul “ Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangun Terhadap Kepuasan Nasabah) “, telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.


Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa, dan bangsa.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yang menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof, Dr, H.Suhar AM, M.Ag
NIP.195412311981031077


Drs Muhammad Ismail, M.Ag
NIP 19670415199203100



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

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363.
Telp/Fax : (0741) 583183-584118 website : www.uinjambi.ac.id / www.febi-iainstsjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-101/D.V/PP.00.9/07/2023

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Sarolangun “ yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Pebiola
NIM : 501171713
Tanggal ujian skripsi : 18 Juli 2023
Nilai munaqasyah : (75,33)

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

Tim Munaqasyah/Tim Penguji
Ketua Sidang

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

Penguji I

Dr. Usdeldi, SE., M.Si
NIP: 19721212 200604 1 005

Penguji II

Aztyara Ismadharliani, S.E., M.M
NIDN: 2003079002

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Suhar AM, M. Ag.
NIP:19541231 198103 1 077

Pembimbing II

Drs. Muhammad Ismail, M. Ag.
NIP: 19670415 199203 1 003

Sekretaris Sidang

Dessy Anggraini, M.E
NIDN: 2007128805

Jambi, 25 Juli 2023
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Dekan

Dr. A.A. Miftah, M. Ag
NIP.19731125 1996031001

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

MOTTO

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

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya milik engkau rabb semesta alam, tiada yang terlewat yang senantiasa dicurahkan kepada hambanya dan tiada rahman dan Rahim yang terlewatkan yang diberikan kepada hambanya. segala puji hanya milikmu ya rabb. kepada para murobbinya umat, semoga sholawat senantiasa tercurah untuknya manusia biasa namun sangat luar biasa yakni nabi Muhammad SAW tauladan sepanjang zaman. Syukurku atas waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah terjadi takdirku, sedih bahagia, dan bertemu dengan orang-orang yang memberikan sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberikan warna-warni dalam kehidupanku. Pada akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Tiada daya dan upaya tanpa campur tanganmu ya robb ku maha pemilik scenario terbaik.

Terimakasih ya rob

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta ayahanda (Sardini) terimakasih atas perjuangan dan pengorbanan yang diberikan tak terhitung dan tak akan terbalaskan, dan ibunda (Lastriati) terimakasih atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini dan juga ribuan doa dan motivasi yang terbaik untuk saya.

Teruntuk adekku (onya saporilla) terimakasih telah memberikan dukungan, semangat dan telah menghiasi hariku dan perjalananku dengan nasehat dan motivasi, semoga selalu dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan allah.

Terimakasih kepada dosen pembimbingku tercinta yang telah sabar dan selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi ini bapak (Prof.Dr.H. Suhar AM.M.Ag) dan bapak (Muhammad Ismail, M.Ag) semoga Allah membalas dengan semua kebaikan dan selalu diberikan kesehatan. Dan teruntuk diriku sendiri terimakasih selalu bertahan dan kuat atas semua yang telah dilewati, tetap semangat untuk masa yang akan datang.

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

ABSTRACT

the effect of service quality on customer satisfaction BSI Sarolangun

By : Pebiola
Nim : 501171713

or companies and business entities, they should have different service quality so that they differentiate their business from other people's businesses. Service quality is very important, not just service, but there must be distinguishing characteristics. Customer satisfaction can be achieved by providing satisfactory service according to customer expectations or even exceeding customer expectations. The purpose of this study is to find out how much influence service quality has on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Sarolangun.

The type of research used in this research is quantitative research. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia Sarolangun with a total population of 320 people. and the sample in this study is as many as 32 customers. Methods of data collection using a questionnaire. The method of analysis used is descriptive statistical analysis, simple linear regression analysis, t test, and the coefficient of determination.

Researchers found that service quality at PT. Bank Syariah Indonesia Sarolangun **First**, service quality has a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun has an effect on customer satisfaction. **Second**, satisfaction and service at BSI KCP Sarolangun are interrelated, BSI provides the best service of existing problems. **Third**, solving problems at the BSI KCP Sarolangun, namely using Mandiri ATM, ATM Bersama, BSI Mobile Banking and will improve the quality of human resources in serving customers.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada peneliti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangun Terhadap Kepuasan Nasabah”.skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan juga saran yang dapat memperbaiki segala kekurangan.

Dengan penulisan skripsi ini, peneliti selalu mendapatkan bimbingan, dorongan serta semangat dari banyak pihak, penelitian juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan baik moril maupun materi dari berbagai pihak oleh karena itu dengan segala kerendahanhati peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada :

Bapak Prof.Dr.H Suhar AM, M.Ag dan bapak Drs Muhammad Ismail M.Ag selaku pembimbing 1 dan pembimbing II, terima kasih banyak atas arahan dan bimbingannya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kebahagiaan serta membalas kebaikannya.

Bapak Prof. Dr.H. Su'aidi, MA.,Ph. D sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Bapak Dr. A.A Miftah,M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri 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 Sunan Thaha Saifuddin Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Thaha Saifuddin 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.

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

4. Ibu Dr. Elyanti Rosmanidar, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Ibu 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 .
6. Bapak Dr. Addiarrahman, S.H.I.,M.S.I selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Luar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Bapak Dr. Usdeldi, SE., M.Si dan Ibu Sri Rahma ME selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
8. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti menjadi lebih dewasa dalam bersikap, berfikir dan bertindak
9. Bapak dan Ibu Dosen,Asisten Dosen dan seluruh Karyawan/ Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang telah memberikan pelayanan Administrasi secara profesional sehingga lancarnya proses penyelesaian skripsi ini.
10. Pustakawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin jambi, perpustakaan wilayah Provinsi Jambi,Perpustakaan Bank Indonesia dan Perpustakaan Kota Jambi yang telah memberikan pelayanan dengan baik sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh beberapa literature.
11. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.terima kasih banyak semoga dilancarkan dalam segala urusannya.

Terimakasih atas jasa yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan semoga amal kebaikan yang telah di berikan dinilai sebagai ibadah oleh Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti berharap kepada semua pihak untuk kiranya memberikan kritik dan saran yang membangun untuk supaya bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya. semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya

Jambi, 19 Juni 2023

Peneliti



Pebiola

501171173

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Identifikasi masalah	4
C. Batasan masalah	5
D. Rumusan masalah.....	5
E. Tujuan penelitian	5
F. Manfaat penelitian	5
G. Sistematika	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	7
B. Studi relevan	29
C. Kerangka pemikiran	31
D. Hipotesis penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode dan jenis penelitian	34
B. Lokasi dan waktu penelitian	34

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

C.	Jenis dan sumber data	34
D.	Populasi dan sampel	35
E.	Teknik pengumpulan data	36
F.	Definisi operasional variabel	38
G.	Metode analisis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Lokasi	44
B.	Hasil Penelitian	51
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN –LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2. Skala Pengukuran kepuasan nasabah	37
Tabel 3. Operasional Variabel	38
Tabel 4. Skala Pengukuran besar Koefisien Determinasi R^2	43
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner	51
Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 7. Hasil Uji Linear	53
Tabel 8. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 9. Hasil Uji t (persial)	54
Tabel 10 Hasil Koefisien Determinan	55

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Definisi operasional kualitas layanan	18
Gambar 2. Konsep Kepuasan Nasabah	22
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. Struktur organisasi (BSI) KCP Sarolangun.....	49

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



BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Di era globalisasi pada saat ini, dalam bisnis perbankan juga merupakan bisnis kepercayaan dimana saja bank juga harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya bagi dalam dunia perbankan, sebelumnya pula dunia dalam perbankan di Indonesia dalam keadaan fasif, dimana dalam artinya hanya menunggu nasabahnya datang ke bank.¹ bank juga merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain –lainnya dimana dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Setiap perusahaan di tuntutan untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggannya.sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi pelayanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan yang akan mendatang terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat,di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis,memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang terciptanya loyalitas pelanggan dan kunci dari keberhasilan manajemen bank sebenarnya adalah dapat merebut hati masyarakat, sehingga sebagai financial intermediary (perantara keuangan) dengan baik.

Upaya dalam pengembangan kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sebenarnya tidak cukup dengan berlandaskan UU tetapi juga berorientasi pada pasar atau dari masyarakat dimana sebagai pengguna jasa dalam perbankan. Hal ini juga terkait dengan harapan dari masyarakat bahwa mereka berhubungan baik dengan bank yang nyaman dan mudah dalam transaksi tercapai dalam Al –qur’an surah Ali –imran ayat 159

¹Kamsir,Pemasaran Bank,(Jakarta; kencana, 2005), Hal 232

memberikan pedoman kepada orang mu'min (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada seorang (pelanggan)

عَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَّهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِّن رَّحْمَةٍ بِّمَا لَهُمْ وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ ۖ حَوْلِكَ ۖ مِنْ لَّانْفَضُّوا الْقَلْبِ اللَّهُ نَا ۖ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوِرْهُمْ الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ

Artinya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka sekitarmu. karena itu maafkanlah mereka dan mohonlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.²

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di perbankan saat ini adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah maka akan di tuntutan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. semakin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank tersebut karena sangat erat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen atau nasabah harapan dan kebutuhan, yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan (loyalty) pada bank tersebut.³

Metode dalam pengukuran kualitas pelayanan yang sering di gunakan secara luas biasanya adalah metode *Sevrqual* akan tetapi metode *servqual* tersebut biasanya digunakan oleh bank konvensional dimana metode ini juga bersifat general, yang mana terdiri dari berdasarkan lima dimensi yaitu ; *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. dalam model pengukuran untuk mengukur jasa yang bersamaan dengan prinsip syariah model ini yang di gunakan model carter dimana dalam pengukuran kualitas dalam pelayanan tersebut.

Sebagai lembaga dengan produk jasa keuangan, bank harus mengutamakan pelayanan kepada nasabahnya. Sebagaimana penjelasan diatas bahwa kualitas

² Q.S Ali Imran (2) ayat 159

³ Lady Octavia Limbong. "Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. studi kasus danamon cabang bogor, Skripsi sekolah pertanian bogor Oktober 2009, <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/43558?show=full> di akses pada 6 Mei 2023.



biaya dari tabungan tersebut sehingga nasabah tidak simpati dengan bank tersebut, maka dari itu nasabah enggan lagi menabung disebabkan banyaknya potongan tersebut, selain itu terdapat juga kasus dimana nasabah merasa di rugikan atas pinjaman yang dilakukan nasabah oleh bank tersebut tidak sesuai janji yang di berikan oleh bank syariah Indonesia (BSI) saat di tanyakan dengan pihak bank akan tetapi tidak merespon.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui apakah permasalahan tersebut menyangkut dengan kualitas pelayanan tersebut atau sebagainya, selain itu juga peneliti terdapat ketertarikan meneliti terhadap kemampuan kualitas dalam pelayanan di Bank syariah Indonesia (BSI), kemudian dari pada itu metode mana yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang telah di berikan oleh bank. Pengaruh kualitas pelayanan pada BSI juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Perbankan Syariah di Yogyakarta, dengan hasil penelitian Kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah sudah di atas moderat dapat di simpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan.

Penelitian lanjut oleh Agus, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah PT bank mandiri persero TBK cabang pinrang, Variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri, TBK cabang pinrang. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berusaha menganalisis masalah tersebut dengan menulisnya dalam bentuk tugas akhir yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Sarolangun ,**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang di atas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan peneliti selanjutnya.maka peneliti mendapat beberapa permasalahan di antaranya:

1. Terjadi Masalah transaksi keuangan seperti penarikan tunai di ATM
2. Potongan Pinjaman Terlalu besar

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 Sunha Jambi

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



3. Respon Pelayanan yang terkesan lambat
4. Banyaknya nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan dan kepuasan nasabah yang di berikan oleh bank syariah Indonesia cabang sarolangun

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini dapat ditarik beberap rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Sarolangun ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti pada dasarnya seluruh aktivitas yang termasuk dalam penelitian ini tidak terlepas dari tujuan yang ingin di capai. sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti atau penulis rumuskan, maka penulisan tugas akhir ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Sarolangun ?

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari peneliti adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana satu (S1)
 - b. Untuk menambah pengetahuan mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Manfaat Praktis
 - a. Bahwa dengan ini dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang akan di teliti dan dapat di jadikan masukan bagi para pihak pembaca

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



G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi dari penelitian ini. Sehingga dapat terlihat kesinambungan antara bab lainnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan, yang terdiri dari sub bab sebagai berikut latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, juga sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini memaparkan tentang kajian pustaka, studi relevan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan hipotesis statistic

BAB III : Dalam bab ini memaparkan tentang metode penelitian yang terdiri dari objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

BAB IV: Merupakan inti dari penulisan skripsi yaitu pemaparan tentang pembahasan dan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian

BAB V : bab ini merupakan BAB penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dan rekomendasi

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



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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN STUDI RELEVAN

Didalam suatu penelitian untuk mendukung realibilitas suatu penelitian tersebut, maka dapat di butuhkan teori yang juga ikut serta mendasarinya kemampuan bank dalam menghimpun dana dari masyarakat,semakin banyak kantor dan kantor cabang di tempat strategis,semakin besar harapan bank dikunjungi banyak nasabah disamping lokasi strategis bank harus mempunyai staf yang ramah,cekatan serta mampu melayani beraneka ragam nasabah dengan baik.

Dengan demikian banyak deposan merasa puas atas layanan bank uang mereka di depositkan. keadaan tempat kantor cabang termasuk tempat parkir ikut menentukan kesediaan deposan mengunjungi kantor tersebut.hal itu di sebabkan karena kebanyakan masyarakat suka melakukan transaksi bisnis di tempat –tempat yang rapi dana menyenangkan⁵ begitupun juga dengan penelitian dengan judul : Pengaruh Sistem Pelayanan Bank syariah Indonesia sarolangun terhadap kepuasan nasabah. Adapun teori yang mendukung dan mendasari teori –teori tersebut dapat di uraikan sebagai berikut

A. Landasan teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda.salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.defenisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal.secara eksplisit dan implisit.” modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan kualitas

⁵ Siswanto Sutojo, *The Management Of Comercial Bank*, (Jakarta;Gramedia Pustaka Utama,2010) hal.144

pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. sedangkan defenisi kualitas menurut kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat di artikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir yang dapat menerjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Maksud dari pengertian diatas dapat diringkaskan sebagai berikut.apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang di harapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang di terima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.⁶

2. Pengertian pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja semuanya di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya.

Kualitas layanan merupakan aspek esensial dalam dunia bisnis karenadapat menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan sekaligus meminimalkan

⁶Nina Indah Febriana, *Kualitas Layanan Bank," Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia,"(Tulungagung: Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Vol.3, 2016), h.5*

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

risiko.⁷ Menurut Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. dan Berry, kualitas pelayanan merupakan evaluasi yang komprehensif ke tingkat pelayanan yang baik. Aplikasi yang berkualitas adalah esensi dan penampilan atau kinerja suatu produk, yang merupakan inti dari strategi perusahaan mencapai keunggulan berkelanjutan.⁸

Kualitas layanan mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh layanan dari perusahaan kepada konsumen/pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya konsumen/pelanggan. Pelayanan adalah pertunjukan yang bisa. Pelanggan mengalaminya secara langsung, layanan itu sendiri yang berusaha untuk itu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen/pelanggan.⁹ Disamping itu sikap ramah dari pelayanan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen. Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang di tunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Perlu di pahami pula bahwa layanan (*service*) berasal dari orang –orang (pegawai/laeyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan.¹⁰

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang di

⁷ Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60(1), 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.11.006>

⁸ Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1993). Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations. *British Journal of Marketing Studies*), 243

¹⁰ Wirdayani Wahab, *Pelayanan Bank, ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, ” (pekan baru, ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, 2017) h 6*

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

nyatakan atau tersirat, kotler (2007). Pelayanan yang di maksudkan adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan sering di pandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti hakserver et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) di definisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan. Menurut Edvardsson et al jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan proses intraksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan nasabah. Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹¹

Menurut kotler dan sampara lukman, pelayanan adalah setidaknya kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut pelayanan prima.

¹²Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perusahaan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapaun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dari terjadi di tempat yang sama

¹¹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah (Bogor, Ghalia Indonesia,2010), H.103*

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.

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



Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus di perhatikan, yaitu:

1) Penyediaan layanan

Penyediaan layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada nasabah, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa

2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang di sebut sebagai nasabah/konsumen yang menerima layanan dari pada penyedia layanan

3) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang dan layanan yang berkaitan dengan keduanya .

3. Pengertian Nasabah

Pentingnya peranan nasabah bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada nasabah. Kata nasabah adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dan industri rumah tangga hingga industri rumah tangga dan industri berkala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti kata nasabah itu. dimana nasabah adalah” pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan akan nilai”.¹³

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dunia perbankan nasabah diartikan sebagai

¹³ Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung, Alfabeta, 2005), h.206

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 Sunthra Jambi

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



nasabah, pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah : seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan. ¹⁴nasabah adalah “ orang yang paling penting dalam perusahaan.”

Nasabah tidak bergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung kepadanya. nasabah tidak pernah mengganggu pekerjaan , sebab dia adalah tujuan dari pekerjaan. Kita tidak melakukan yang baik dengan melayani dia, tetapi justru nasabahlah yang memberikan kesempatan kepada kita untuk dapat melayani dia. tidak seorang yang dapat memenangkan apabila berargumentasi dengan nasabah, sebab nasabah adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya. oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memperlakukan nasabah yang menguntungkan bagi nasabah dan juga buat perusahaan

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan nasabah diartikan nasabah, pandangan tradisional ini menyimpulkan, bahwa nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

Jadi dengan kata lain, nasabah adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

¹⁴ Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Edisi Kedua, Jakarta, Salemba Empat, 2006), h. 143

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



4. Dasar –dasar pelayanan nasabah

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada latar belakang pegawai/karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau istiadat, namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap nasabah perlu di bekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar- dasar pelayanan. Kualitas yang di berikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu sesuai yang di inginkan oleh perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Dasar –dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang pegawai/karyawan sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing –masing nasabah beragam. Dasar –dasar pelayanan yang harus dipahami dan di mengerti adalah:

- a) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- g) Tidak menyela dan memotong pembicaraan
- h) Mampu menyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan
- i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- j) Bila belum dapat melayan, beritahu kapan akan dilayani¹⁵

Semua dasar –dasar pelayanan tersebut harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai/ karyawan, terutama karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti *customer service* dan *teller*.

¹⁵ Hiliyati Mun Ummaya. ” Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan.” Studi Kasus pada KS-BMT Masjid Al –Azhar Jakarta” (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009) H. 15

5. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman Menguraikan definisi kualitas layanan sebagai pertimbangan totalitas kinerja suatu perusahaan atau jasa tertentu sesuai dengan ekspektasi konsumen serta dalam mengembangkan dimensi kualitas layanan dapat menggunakan model SERVQUAL yang meliputi: tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Menurut ada lima komponen dalam kualitas layanan elektronik yaitu:¹⁶

- a. Layanan utama
- b. Fasilitas layanan
- c. Layanan pendukung
- d. Layanan pelengkap dan
- e. Penggunaan teknologi untuk mengakses layanan.

6. Sikap – sikap Untuk Melayani

Sikap yang kurang baik akan memberikan dampak terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Demikian pula sikap yang semestinya yang diberikan kepada konsumen akan membuat nasabah senang sikap dalam melayani nasabah terkadang timbul dalam naluri diri sendiri. Kebiasaan berhubungan dengan konsumen akan memudahkan untuk berinteraksi langsung.¹⁷ Menurut kasmir sikap –sikap yang terdapat untuk melayani nasabah ada beberapa macam yaitu :

- a) Beri kesempatan kepada nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya
- b) Dengarkan dengan baik – baik
- c) Jangan menyela pembicaraan nasabah selesai berbicara
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
- e) Jangan marah dan mudah tersinggung
- f) Jangan mendebat nasabah
- g) Jaga sikap, sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

¹⁶ Riel, V., Lijander, & Jurriens. (2001). Exploring Consumer Evaluation of EServices: a Portal Site. *International Journal of Service Industry Management*, 12, 359–377.

¹⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persabda, 2014), h 231-232

- h) Jangan menangani hal –hal yang bukan merupakan pekerjaannya dan tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

7. Ciri – ciri Pelayanan Yang Baik

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia personil yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

8. Manfaat pelayanan

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni memberikan kepuasan kepada nasabah juga memiliki manfaat antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
- c) Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik dan terjamin
- d) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang –orang yang berkepentingan
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang – orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

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

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.

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

menguntungkan, pelayanan nasabah yang baik merupakan bisnis inti bank (core business).¹⁸

¹⁹Dengan penjelasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dalam pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah yang mana bertujuan untuk melakukan kerja sama dalam jangka panjang, dengan kiat melakukan hal – hal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak bank.

9. Kualitas Layanan

Pengertian kualitas pelayanan untuk memperoleh gambaran sebagai berikut:

- a) Aritonang; persepsi dan sikap nasabah terhadap produk suatu perusahaan sesuai dengan harapan
- b) Simamorg; pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan
- c) Wyckup; tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan nasabah
- d) ISO; degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement artinya derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.²⁰

Jika kualitas layanan yang di rasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang di harapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan bank (service quality), sedangkan untuk variabel endogenous adalah compliance, assurance, realibility, tangible, empathy, dan responsiveness. definisi operasional keenam dimensi tersebut di jabarkan sebagai berikut :

¹⁸ Endang sugiarto, psikologi pelayanan dalam industri jasa (jakarta: gramedia, 2002)

¹⁹ Soetanto Hadinoto, Bank Ritel Mikro dan Konsumen, (Jakarta :PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, 2009) Hal 128

²⁰ Eswika nilasari dan istiatin, Fakultas Ekonomi, ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, ” (Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta, Vol, 13. No 01, 2015)

- a. Compliance: Kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi di bawah prinsip –prinsip syariah
 - 1) Menjalankan prinsip dan hukum islam
 - 2) Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
 - 3) Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami
 - 4) Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
 - 5) Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi
- b. Assurance : pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka memeberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah
 - a) Karyawan yang sopan
 - b) Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman
 - c) Bank syariah menyediakan akses informasi rekening
- c. Reability: kemampuan untuk memiliki perfoma layanan yang di janjikan, di andalkan dan akurat
 - a) Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)
 - b) Penyediaan produk dan layanan yang luas
 - c) Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin
 - d) Waktu layanan yang optimal
- d. Tangible: aspek yang terlihat secara fisik missal peralatan personel
 - a) Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik
 - b) Transaksi yang cepat dan efisien
 - c) Jam operasi yang jelas
- e. Emphanty : kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada nasabah
 - a) Lokasi yang mudah di jangkau
 - b) Penyediaan area parkir yang memadai
 - c) Kerahasiaan data nasabah yang terjamin
- f. Responsiveness : keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat

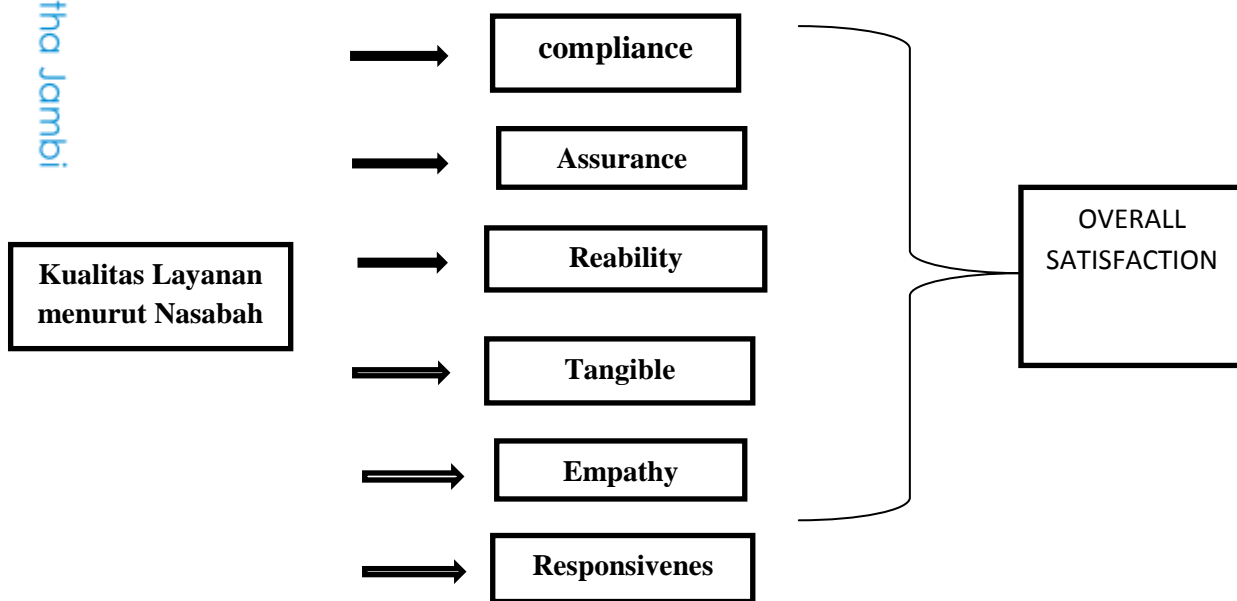
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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



- a) Karyawan bersedia membantu nasabah
- b) Cara karyawan dalam melayani konsumen secara islami
- c) Layanan yang cepat dan efisien

Gambar 2.1



10. Pelayanan dalam perspektif islam

²¹Bahwa setiap interaksi antar sesama manusia harus sejalan dengan rule the game syarat islam. Sedangkan yang di maksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum islam “pasti “ mempunyai nilai –nilai akhlak mulia di dalamnya.sebagai contohnya adalah prosesi jual beli, jika 2 nilai di atas kita terapkan pada rana jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang di atur dalam fikih islam, disamping akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak di dalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusi,atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam islam disamping mempunyai profit oriented juga tidak boleh menafikan social oriented. Islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang

M. Nur Rianto Al Arif, dasar dasar Pemasaran Bank syariah, (Bandung: Alfabeta , 2010)

berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagian kecil ayat al-qur'an dan hadist –hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh islam meletakkan batasan yang d firmankan oleh allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

*“dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada allah, sesungguhnya allah amat berat siksa nya.” (QS.al – Maidah 2)*²²

²³Melalui ayat di atas allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor” mengerjakan kebajikan dan takwa “ dan allah melarang sebaliknya.jika kita melanggar ketentuan allah maka hukuman akan diberikan dan “ sesungguhnya allah amat berat siksanya “.jadi interaksiitu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas. Dalam salah satu hadistnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan” bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat jabir bin Abdillah :

“ sebaik –baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya “

Dalam kitab sohih muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi “

²²Dwi Ariani dan Febrina Rosita,” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” (Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi, hlm 114)

²³Qur'an surah, Al-Maidah, Jakarta; Qomari,2000), hal.156

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

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

Hadist berikutnya adalah tentang standar layanan yang harus di berikan kepada sesame. Beliau rasulullah SAW bersabda dalam hadist yang di riwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

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

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

Kesimpulannya adalah jika kita mau menela lebih jauh ajaran islam kita akan banyak sekali nilai –nilai interaksi sosial. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang di butuhkan adalah rasa cinta kepada allah dan rasul-nya agar nilai –nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa kita mesti mengimpor produk orang lain.

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

11. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang di rasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan nasabah, kepuasan tersebut dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Tujuan dari suatu perusahaan tersebut, terutama perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul konsumen dan layanan prima, kepuasan nasabah didefenisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan²⁴.

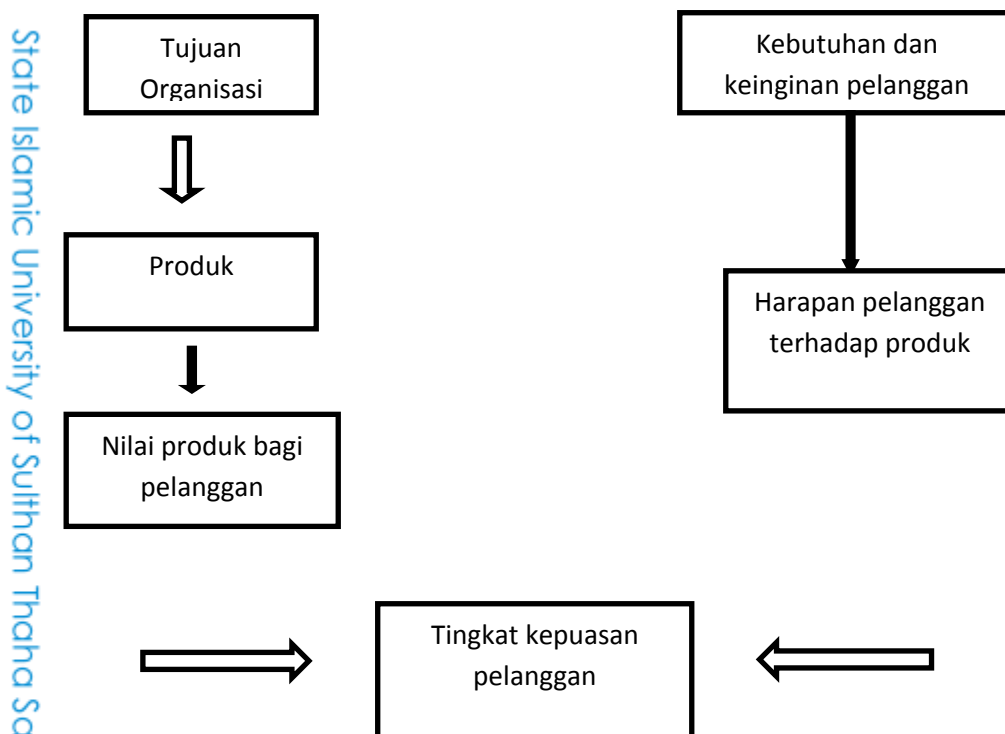
Kepuasan konsumen juga dilandaskan adanya teori kepuasan (the Expectancy Disconfirmation Model), yaitu model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Yang mana menjadi dampak perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang didapatkan setelah melakukan pembelian.

Defenisi kepuasan menurut Zeithaml dan Bitner adalah: *“Satisfaction is the customers evaluation of product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectations”*. Dapat diartikan bahwa, kepuasan adalah “evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut telah memiliki kepuasan mereka.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah nasabah membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa atau merasakan pelayanan dari penyedia barang/jasa dengan harapan dari nasabah itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam merasakan layanan jasa yang diberikan kepadanya. Pemberi layanan jasa yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan nasabah serta dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya

²⁴Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: gava Media, 2014), Hal 90

Menurut pendapat Willkie menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu pelanggan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sedangkan Engel mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apa bila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kotler mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Konsep kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono adalah titik pertemuan antara “ tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.²⁵

Gambar 2.2
KONSEP KEPUASAN PELANGGAN


²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, 2004) 213

²⁶Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan. Cara cara mengukur kepuasan nasabah dimana kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa.oleh karena itu,pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan

²⁷Dalam kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah di rasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kepuasan pelanggan / nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian faktor –faktor kepuasan nasabah sebagai berikut :

Menurut Kuswadi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa kepuasan nasabah ;

a) Mutu produk atau jasa

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

b) Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya

²⁶ Ibid, hal 50

²⁷ Uchik Triswandari, " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN(Persero) Rayon Makassar Timur." Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Hassanudin 2011. Di akses pada 15 januari 2018

pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau di perbaiki bila ada yang rusak

c) Keamanan

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

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

1. Sistem keluhan dan saran

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

2. Survei kepuasan pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya

3. Analisis pelanggan yang hilang

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

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan
Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung
- b. Produk yang tidak baik
Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing
- c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu
Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah
- d. Biaya yang relatif mahal
Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.²⁸

Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan /nasabah merupakan suatu pemenuhan harapan. Pelanggan/nasabah dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan apabila harapan nasabah akan produk/pelayanan yang perusahaan berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan/nasabah diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan nasabah

²⁸ KH. Ahmad Azhar Basyur, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta; UII Pres, 2000), hlm 11

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



pada perusahaan Bank dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para nasabah selama menerima layanan di Bank.

12. Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan nasabah adalah level kepuasan nasabah setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Biasanya nasabah yang puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa akan menjadi pelanggan atau nasabah yang setia dalam waktu lama. Menurut Irwan (2008) indikator kepuasan pelanggan atau nasabah dipengaruhi beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila pencapaiannya harapan yang mereka inginkan.
- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menceritakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

13. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono dalam Nasution, faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah:

1. Produk, Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan 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 Suntho Jambi

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



2. Harga, Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
3. Promosi, Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada nasabah sasaran.
4. Lokasi, Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan nasabah.
5. Pelayanan Karyawan, Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan nasabah.
6. Fasilitas. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancara operasional perusahaan yang berhubungan dengan nasabah.
7. Suasana Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri.

14. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Perusahaan perlu mengukur kepuasan nasabah guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah. Kotler mengemukakan bahwa terdapat tiga metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada nasabah Perlu memberikan kesempatan bagi nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Banyak Bank yang menyediakan kotak saran bagi nasabah yang datang ke Bank untuk mengetahui keluhan mereka atas pelayanan yang diberikan kepadanya. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei kepuasan nasabah. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan para nasabah. Perusahaan atau Bank yang responsif

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



mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan *survey* berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat nasabah mengenai kinerja perusahaan pesaing.

3. *Lost customer analysis* (analisis nasabah yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para nasabah yang telah berhenti atau yang telah berpindah untuk bertransaksi persoalan keuangan agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

15. Kepuasan nasabah menurut perspektif islam

Dalam prspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi (1997), sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang di rasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan sebagai berikut :

- a) Sifat jujur

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

- b) sifat amanah

amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada

pelanggan, antara lain menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan di jualnya kepada pelanggan

c) Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah dalam hadist mutafaq'alahi dari hakim bin Hazm yang artinya :

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

B. Studi relevan

Penelitian ilmiah memerlukan bahan rujukan untuk memperkuat kajian secara teoritis. hal ini bertujuan untuk mewujudkan penulisan skripsi yang profsional dan mencapai target yang di harapkan. oleh karena itu peneliti menemukan hasil skripsi, beberapa hasil penelitian yaitu antara lain:

Tabel 1.1
Studi relevan

No	Nama	Judul	Metodologi penelitian	Hasil penelitian
1	Putri Dwi Cahyani ²⁹	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta	Kuantitatif	Kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah sudah di atas moderat dapat di simpulkan

²⁹ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", Tahun (2016)

				bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan
2	Longginus ³⁰	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Menunjukkan nilai adjusted r square 0,093% yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
3	Juzan Tri ³¹ Hartanto	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT BPR Bank Jogja)	Kuantitatif	Dimensi (variabel) servqual yaitu empati memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan sedangkan dalam variabel2 berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah
4	Agus ³²	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah PT bank mandiri persero	Kuantitatif	Variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang

³⁰ Longginus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah", Skripsi Fakultas Ekonomi program studi Manajemen, (Yogyakarta 2016), Hal 41 . di akses 15 Januari 2018.

³¹ Juzan Tri Hartono, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT.BPR Bank Jogja) ,Tesis Program Magister Manajemen Universitas Gundarma,2010.

³² Agus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK cabang Pingrang ."

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

		TBK cabang pinrang		signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri, TBK cabang pinrang
5	Yuhanna ³³	Analisis Kualitas Pelayanan nasabah berbasis prinsip syariah	Kualitatif	Sudah sesuai dengan prinsip syariah dan dalam operasional sudah menjalankan enam dimensi kualitas pelayanan

C. Kerangka Pemikiran

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan seperti ini dapat memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami dengan sesama. Harapan yang bagaimana yang diharapkan oleh nasabah untuk terciptanya kepuasan nasabah.

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi layanan, maka dari itu bagi perusahaan maupun badan usaha hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan usahanya dengan usaha orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan.

³³Yuhanna, " Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Berbasis Prinsip Syariah . "

Kepuasan nasabah merupakan manifestasi yang dapat menguntungkan bagi suatu perusahaan baik dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi nasabah dari perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah adalah keadaan yang menunjukkan rasa senang atau bahagia seseorang nasabah pada suatu objek tertentu. Kepuasan juga menunjukkan adanya suatu kondisi dari durasi waktu tertentu. Kepuasan juga menunjukkan adanya suatu kondisi dari durasi waktu tertentu dan masyarakat bahwa akan terjadi tindakan yang berulang dari nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting ditengah persaingan bisnis yang tinggi, karena dengan adanya kepuasan nasabah yang tercipta, maka akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang perusahaan.

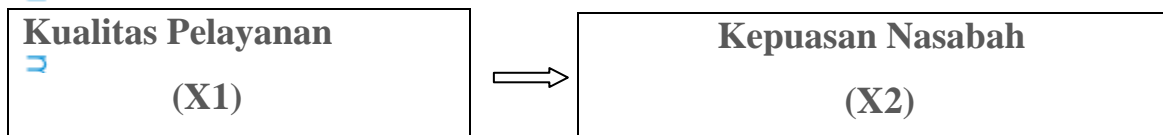
Untuk mewujudkan nasabah memiliki rasa puas terhadap usaha yang dijalankan, maka manajemen perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik, sebab dengan pelayanan yang baik akan dapat menciptakan rasa kenyamanan bagi para nasabah. Oleh karena itu, PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Sarolangun dapat mewujudkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari; 1). Berwujud atau bukti fisik (tangible), 2). reabilitas (reability), 3). Ketanggapan (responsiveness), 4). Jaminan (assurance), 5). Empati (empathy), dengan memperbaiki kualitas pelayanan hal ini dapat menciptakan kepuasan nasabah. Untuk itu kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebaiknya dengan baik, karena hal ini akan sangat menentukan baik bagi karyawan maupun untuk perusahaan penelitian ini akan menghubungkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan paradigma sebagai berikut :

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



Gambar 2.3
Kerangka berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Pengertian dari hipotesis adalah “ dibawah kebenaran “ kebenaran yang masih di bawah (belum tentu benar), dan baru dapat di angkat menjadi suatu kebenaran. Hipotesis juga di sebut sebagai jawaban sementara

H_1 = Diterima jika r Hitung $>$ r tabel

H_0 = Ditolak jika r Hitung $<$ r tabel

Maka,

H_1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah pada jasa perbankan BSI sarolangun.

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan bersama –sama variabel lainnya terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh BSI sarolangun

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah (field reseach) atau penelitian lapangan dengan teknis analisis kuantitatif yang mana penelitian ini untuk mengetahui di antara variabel – variabel yang di teliti tanpa melakukan intervensi terhadap variabel – variabel yang bersangkutan.³⁴ Data yang diperoleh merupakan data ilmiah menjelaskan tentang pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang sarolangun.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di lembaga keuangan, yaitu Bank Syariah Indonesia Sarolangun alasan memilih lokasi penelitian ini ialah dengan alasan memiliki tempat strategis dan adanya sikap terbuka dari lembaga tersebut dalam memberikan informasi terkait informasi penelitian yang akan dilakukan.

C. Jenis dan sumber data

1. Jenis data

Berdasarkan dari jenis data yang digunakan dalam penelitian ini juga menggunakan penelitian kuantitatif, sehubungan dari pada itu metode yang dipilih adalah dengan metode pendekatan kuantitatif, karena peneliti ini tersebut umumnya melihat dari gejala- gejala hasil dari penelitian dalam berwujud data, diukur dan dikonfirmasi dahulu dalam bentuk angka-angka atau dikualifikasikan dan di analisis dengan teknik statistik.penelitian ini juga melihat pengaruh antara variabel bebas (variabel independen) yang mana mempengaruhi variabel terikat (variabel dependen) yaitu variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan di Bank

³⁴ Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: pustaka pelajar, 1991 ,Hal 21

Syariah Indonesia KCP Sarolangun (x) dengan variabel terkait yaitu kepuasan nasabah (y).

2. Sumber data

Untuk melengkapi penelitian ini, perlu di dukung oleh data yang lengkap dan akurat.berdasarkan sumbernya jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

- a) Sumber primer adalah sumber data yang di dapat langsung dari responden oleh peneliti.³⁵ Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber data pertama baik dari individu atau peserongan, requirement atau hasil pengisian kuesioner data primer penelitian terdiri dari hasil survey nasabah menggunakan kuesioner yang di bagikan ke responden yang di anggap mampu memberikan penilaian tentang kriteria yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi dan penilaian kepuasan layanan yang di terima nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi perbankan, baik yang menyimpan dananya dan meminjam dana di Bank Syariah Indonesia.
- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua sumber data yang di butuhkan. Data yang penulis dapatkan melalui dokumen yang terkait dengan penelitian yaitu pada Bank Syariah Indonesia

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan individu yang dijadikan sasaran dalam penelitian ini adalah berbagai fenomena sosial yang dirasakan dan dapat diamati oleh orang lain atau anggota populasi itu sendiri. Sugiyono bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Cetakan 22, Bandung, Alfabeta, 2016), h.228

dipelajari dan kemudian kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah nasabah BSI Sarolangun yang berjumlah 320 nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiono bukunya yang berjudul *metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D* bahwa “sampel adalah sebagian besar jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”

Menurut pendapat dari Arikunto, Suharsimi, dalam bukunya “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, menyatakan bahwa “jika subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya lebih besar dari 100 orang dapat diambil 10 % hingga 25% Berdasarkan pendapat tersebut ketika jumlah populasi kurang dari 100 orang sebaiknya diambil keseluruhan sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 orang nasabah atau juga dikatakan sebagai sampel populasi. Untuk lebih jelasnya maka dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

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

$$n = 32 \text{ orang nasabah}$$

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

E. Teknik pengumpulan Data

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

F. Kuesioner (angket)

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data dengan melalui beberapa pertanyaan yang di ajukan kepada responden dalam bentuk angket dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa formulir –formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban

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 Sunthar Jambi

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

atau respon.³⁶ Metode ini juga memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang terkait dengan masalah yang terkait dengan masalah yang teliti. Dengan menggunakan kuesioner tersebut peneliti menggunakan angket yang diberikan skor untuk setiap pertanyaan yang tertera dalam angket, responden diharapkan memilih satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan dirinya angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup dan pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran likert

Tabel 1.2
Skor pengukuran dengan skala likert

No	Alternatif jawaban	Skor positif	Skor negatif
1	SS	5	1
2	S	4	2
3	CS	3	3
4	TS	2	4
5	STS	1	5

Keterangan:

- a) SS (sangat Setuju)
- b) S (Setuju)
- c) CS (cukup Setuju)
- d) TS (tidak Setuju)
- e) STM (sangat tidak Setuju)

2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang dengan obyek penelitian yang dikomentasikan dan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang penambahan data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di BSI KCP Sarolangun Baik Dokumen Fisik ataupun melalui Website.

³⁶Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2001), h.121.

3. Obsevasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung. observasi di artikan sebagai pengalaman dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Jadi,³⁷ observasi adalah pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian . Obsevasi tersebut ditunjukkan kepada objek yang diteliti dengan mengamati secara langsung mengenai gejala yang akan diteliti.

4. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan pengambilan data yang dilakukan secara lisan dari seseorang yang disebut narasumber untuk mendapatkan data atau keterangan yang diperlukan melalui percakapan yang sistematis dan terorganisir.

F. Defenisi Operasional Variabel

Berdasarkan kerangka teori yang telah dipaparkan di atas, penulis menetapkan beberapa defenisi operasional, sebagai landasan operasional dalam pelaksanaan penelitian ini.

Tabel 1.3
Operasional Variabel

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Skala
Pelayanan (X)	Adanya pemberian layanan yang mudah,tidak berbelit – belit,dan layanan yang bersifat ramah serta penuh perhatian karyawan atas segala keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas atas layanan tersebut	1.Tangible (bukti fisik) 2.Responsivitas(tanggung jawab dan kepedulian) 3.Reabilitas(kemampua) 4.jaminan(Kepastian waktu) 5.Empati(perilaku/sikap karyawan)	Likert

³⁷ Amrul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Pustaka Setia,1998)
Hal 129

Kepuasan (Y)	Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima	1. Kenyamanan Nasabah 2. Keyakinan nasabah atas layanan 3. Minat menggunakan jasa 4. Penjelasan atas layanan 5. Nasabah mendapat kepercayaan	Likert
-------------------	---	---	---------------

Sumber : Lukman Sampara (2000) dan Nasution (2004)

G. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantif dimana dalam menganalisis penelitian yang mana menggunakan statistika³⁸ dalam mengelola data yang hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu:

D Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.³⁹ Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan pearson correlation yaitu dengan cara mengitung kolerasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan – pertanyaan. Jika pearson correlation yang dapat memiliki nilai $> 0,05$ maka data yang diperoleh tersebut valid

³⁸ Amrul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), Hal 198

³⁹ H. Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, (Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal 45

b. Uji reabilitas

Reabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (reliable).

Hasil penelitian reliable, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dalam menghitung reabilitas menggunakan rumus Alpha cronbach, maka batasan relibitas sebenarnya sudah ditentukan.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer, maka peneliti melakukan uji linearitas

a. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi deviation from linearity lebih besar dari 0,05. Dan tidak linearitas jika nilai sig. Deviation From Linearity kurang dari 0,05.⁴⁰

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Cara untuk menggesek normalitas adalah dengan normal probability plot (p-plot). Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik –titik dan serta mengikuti garis diagonal.

3. Uji Hipotesis Penelitian (Uji pengaruh secara parsial / Uji t)

⁴⁰ Ety Rochacty, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009) hal



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

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

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepercayaan Nasabah

a = Kostanta

b = koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan (variabel bebas)

e = Error

Uji t merupakan yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau pengujian signifikan variabel X dalam mempengaruhi variabel Y. dalam penelitian ini untuk mengukur atau menguji tingkat .hal ini dikarenakan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kepuasan nasabah

4. Teknik Analisis Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi dilakukan ketika hubungan antara dua variabel bersifat kausal atau fungsional. Analisis regresi digunakan jika ingin mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksi melalui individu, variabel bebas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi yang sangat berguna untuk memprediksi keadaan (naik turun) variabel terikat (kriteria), jika dua atau lebih variabel bebas sebagai predictor dimanipulasi (kenaikan nilai). Regresi linier sederhana merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Dengan rumus sebagai berikut :⁴¹

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Di BSI Sarolangun)

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Konstantan / intersep, merupakan mean atas Variabel Y

⁴¹ Singgih Santoso, *SPSS*, (Jakarta : Gramedia, 2004), hal 27

b = Koefisien / slope, merupakan suatu nilai yang menunjukkan seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang di berikan suatu variabel X terhadap Y

$+$ = Menunjukkan hubungan satu arah (searah) bahwa jika variabel X meningkat maka variabel Y juga akan meningkat. Demikian pula sebaliknya. Jika variabel X menurun maka variabel Y juga akan menurun

e = error, yaitu selisih antara nilai prediksi dan nilai pengamatan sebenarnya.

b. Koefisien Determinasi (R^2 atau R- Square)

Koefisien determinasi (R^2 atau R- Square), indeks determinasi di beri notasi dengan R^2 .1 deks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel (Y) yang biasanya di nyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS kofisien determinasi terletak pada table model summary dan tertulis R square.⁴² Untuk melihat data determinasi pada data SPSS, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel *model summary* pada kolom R square.⁴³

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

⁴² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas di ponegoro ,2009), 74

⁴³ M. Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Materi Statistik2 (Statistik Infresnsif)* (Jakarta : putra 2010),

Tabel 1.4
Acuan Pengukuran Besar Pada R^{tabel}

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

@ 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 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



BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH INDONESIA

1. Profil Perusahaan

Saat ini, dunia perbankan indonesia tidak hanya di dominasi oleh bank yang berkonsep konvensional, tetapi bank yang berkonsep syariah pun mulai menjamur untuk meramaikan persaingan antar bank di indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang berkonsep syariah di indonesia dan juga merupakan salah satu bank yang terbesar di indonesia saat ini, Bank ini yang berawalan PT .Bank syariah mandiri didirikan pada tanggal 25 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 November 1999. BSM memiliki total kantor cabang mencapai 1.171 Kantor Cabang (KC) dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang tersebar di 33 provinsi di indonesia .Bank ini merupakan salah satu Bank dengan prinsip syariah.

Industri perbankan di indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 februari 2021.BSI merupakan Bank hasil merger antar PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank BNI syariah. Otoritas jasa keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 januari 2021, penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut,sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas,serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁴⁴

2. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Cabang Kabupaten Sarolangun

PT. Bank Syariah Indonesia memperluas jaringannya dengan membuka kantor – kantor cabang atau pun kantor cabang pembantu diseluruh nusantara.salah satunya ialah dengan membuka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kabupaten Sarolangun.adapun. perkembangan BSI kabupaten sarolangun saat ini cukup

⁴⁴ Hasil Dokumen BSI Cabang Sarolangun, 06 April 2023

signifikan, sebagai sebagai Bank Syariah BSI sudah mendapatkan banyak simpati dari masyarakat sehingga banyak nasabah perorangan, perusahaan maupun lembaga pemerintah yang membuka rekening (giro, tabungan dan deposito) maupun mengajukan pembiayaan di BSI Cabang Kabupaten Sarolangun ⁴⁵

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah Menciptakan Bank Syariah yang masuk Top 10 *global islamic Bank* dalam waktu 5 tahun kedepan dan menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

b. Misi

Sedangkan misi yang ingin dicapai oleh Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- a. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinir dengan baik.
- b. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui kinerja dengan mitra strategis agar menjadi Bank syariah terkemuka di indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.
- c. Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
- d. Menunjukkan komitmen terhadap standar kerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan, dan kehati-hatian.
- e. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya anajemen zakat, infaq, dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial. ⁴⁶

BSI adalah salah satu perusahaan yang menggunakan struktur organisasi garis dalam menyusun organisasinya, Struktur organisasi garis adalah suatu jenis

⁴⁵ Hasil Dokumen BSI Cabang Sarolangun, 06 April 2023

⁴⁶ Company Profile BSI diakses melalui <https://ir.bankbsi.co.id/> pada tanggal 23 Mei 2023

organisasi dimana ada garis lurus, wewenang dari pimpinan tertinggi sampai karyawan terbawah dengan melalui para pejabat dari berbagai tingkat manajemen.

4. Asas dan Prinsip Perbankan

Pasal 2 UU No 7 tahun 1992 menetapkan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Untuk mempertegas makna asas demokrasi ekonomi ini penjelasan umum dan penjelasan pasal 2 berbunyi : yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Demokrasi ekonomi ini tersimpul dalam pasal 33 UUD 1945, yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan, pada dasarnya prinsip bank syariah menghendaki semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati:

- a. Shiddiq, memastikan bahwa pengelolaan Bank Syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan nilai ini pengelolaan diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (subhat) terlebih lagi yang bersifat dilarang (haram)
- b. Tabligh, secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.
- c. Amanah, menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (shahibul maal) sehingga timbul rasa saling percaya antara pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (mudharib)
- d. Fathanah, memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat resiko yang ditetapkan oleh bank. termasuk di dalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecematan dan kesantunan (ri'ayah) serta penuh rasa tanggung jawab (mas'uliyah).

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



5. Produk dan Layanan BSI

Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia

a. Individu

Individu merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk membantu kebutuhan financial planning. Adapun layanan dari program individu adalah:⁴⁷

- 1) Bisnis
- 2) Haji dan Umroh
- 3) Pembiayaan
- 4) Emas
- 5) Investasi
- 6) Prioritas
- 7) Tabungan
- 8) Transaksi

b. Digital Banking

Digital banking merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Jenis dari digital banking Bank Syariah Indonesia sendiri antara lain:

- 1) BSI Aisyah
- 2) BSI API Platform
- 3) BSI ATM CRM
- 4) BSI Card
- 5) BSI Cardless Withdrawal
- 6) BSI Merchant Business
- 7) BSI Mobile
- 8) BSI Net
- 9) BSI Payment Point
- 10) BSI QRIS
- 11) BSI Smart Agent

⁴⁷ Company Profile BSI diakses melalui <https://ir.bankbsi.co.id/> pada tanggal 23 Mei 2023

- 12) Buka Rekening Online
- 13) JadiBerkah.id
- 14) Solusi Emas

c. Kartu ATM

Kartu merupakan fasilitas dari Bank Syariah Indonesia untuk melengkapi layanan kepada nasabah. Adapun fasilitas kartu dari Bank Syariah Indonesia antara lain:

- 1) BSI Debit GPN
- 2) BSI Debit OTP
- 3) BSI Debit Visa
- 4) BSI Hasanah Card Classic
- 5) BSI Hasanah Card Gold
- 6) BSI Hasanah Card Platinum
- 7) Kartu BSI Debit Sabi
- 8) Kartu Debit BSI SimPel
- 9) Kartu Haji BSI Visa

D. Kegiatan Instansi

Kegiatan pokok instansi (rutinitas) yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun dimulai dengan jadwal jam yang disiplin yaitu untuk hari senen dan selasa masuk pada pukul 07: 45 dan pad hari rabu dan kamsis pukul 07 : 30 dan hari jum'at pada pukul 07: 40. Kegiatan rutinitas ini dimulai doa sebelum bekerja dan disusul dengan penyampaian informasi tertentu oleh pimpinan atau karyawan lain. Kemudian setelah itu dilakukan pula kegiatan tertentu yang dilakukan setiap hari tertentu pula dan dilakukan secara rutin disetiap minggunya.

Misalnya pada hari selasa setelah doa sebelum bekerja dilakukan kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara bergiliran, hal ini dilakukan agar seluruh karyawan benar- benar memahami produk dan jasa yang ditawarkan oleh BSI dan mempermudah dalam menyampaikan produk tertentu kepada nasabah. Selain itu juga kegiatan ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan mengasah kemampuan para karyawan dalam memahami produk dan jasa yang diberikan oleh BSI.

Selanjutnya pada hari kamsis kegiatan rutinitas pagi dikenal dengan istilah “ roll play “ yakni kegiatan yang diawali dengan doa sebelum bekerja, dan disusul dengan kegiatan praktik pelayanan terhadap nasabah yang biasa dilakukan oleh teller, customer service (CS), security. Ini dilakukan rutin setiap hari kamsis dengan tujuan meningkatkan pemahaman mereka yang lebih sering menghadapi nasabah terhadap produk BSI dan melatih kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah.

Pada hari jum'at terdapat pula kegiatan “dzikir jum'at “yakni dzikir bersama staf / karyawan BSI , dengan dipimpin oleh salah seorang dari karyawan BSI yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal. Kemudian dilanjutkan doa sebelum bekerja. Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah untuk meningkatkan ketaqwaan kepada allah SWT, serta mempererat tali silaturahmi kepada sesama ⁴⁹

⁴⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

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



E. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu koefisien. Suatu koefisien dikatakan valid jika pertanyaan pada koefisien mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koefisien tersebut.⁵⁰ Pada penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan SPSS Versi 25. Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Adapun r tabel pada penelitian ini yakni 0.349. Nilai r tabel tersebut didapatkan dari distribusi tabel r dengan nilai populasi 32 dan signifikansi 5%. Berdasarkan hasil penelitian diketahui validitas koefisien adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Koefisien

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0.935	0.349	Valid
	X2	0.931	0.349	Valid
	X3	0.888	0.349	Valid
	X4	0.789	0.349	Valid
	X5	0.844	0.349	Valid
	X6	0.877	0.349	Valid
	X7	0.878	0.349	Valid
	X8	0.864	0.349	Valid
	X9	0.856	0.349	Valid
	X10	0.958	0.349	Valid
	X11	0.77	0.349	Valid
	X12	0.843	0.349	Valid
	X13	0.83	0.349	Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0.846	0.349	Valid
	Y2	0.832	0.349	Valid
	Y3	0.81	0.349	Valid
	Y4	0.849	0.349	Valid
	Y5	0.809	0.349	Valid

⁵⁰ H. Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal 45*

	Y6	0.855	0.349	Valid
	Y7	0.79	0.349	Valid
	Y8	0.848	0.361	Valid
	Y9	0.855	0.361	Valid
	Y10	0.81	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Sehingga disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid. Sehingga kuisisioner tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (reliable). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $>$ 0.6. Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan mendapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Status
Kualitas Layanan	13	0.78	Reliabel
Kepuasan	10	0.785	Reliabel

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui bahwa kuisisioner variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua kuisisioner reliabel untuk digunakan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel terikat mempunyai hubungan yang berbentuk linier atau terikat. Dua variabel akan dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai signifikan pada *deviation from linearity* $>$ 0,05. Sedangkan variabel

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



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

dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi pada *deviation from linearty* $< 0,05$. Perhitungan uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Adapun hasil uji lineraritas adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Linearitas

Variabel	N	<i>Deviation from Linearity</i>	Nilai Signifikansi	Status
Kualitas Layanan Kepuasan	32	0.333	0.05	Linear

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui nilai Sig. Deviation from Linierity sebesar $0.333 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara kualitas layanan dan kepuasan.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas diolah dengan menggunakan SPSS 18.0 for Windows. Penentuan normal atau tidaknya suatu data yaitu dengan cara melihat nilai signifikansi uji Kolmogorov- smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov- smirnov adalah jika masing – masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal. Sedangkan data dapat dikatakan sebagai data yang berdistribusi tidak normal apabila masing – masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil uji normalitas data kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji Normalitas

Variabel	N	Asymp. Sig (2-tailed)	Nilai Signifikansi	Status
Kualitas Layanan Kepuasan	32	0.08	0.05	Normal

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

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 Hipotesis Penelitian

Uji-T (Parsial) bertujuan untuk melihat pengaruh antara masing-masing variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil uji-t menggunakan SPSS mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 9.
Hasil Uji-T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.096	3.701		1.377	.179
Kualitas Layanan	.628	.075	.838	8.424	.000

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Berdasarkan hasil yang digambarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi hubungan antara variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan (Y) memperoleh nilai signifikansi 0.000, dimana $\text{sig} < 0.05$ sehingga terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan sistem pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 di tolak yang berarti terdapat **pengaruh yang signifikan** antara kualitas layanan dengan kepuasan terhadap sistem layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun.

4. Teknik Analisis Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Lineaar digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau disebut uji signifikansi model. Uji regresi linear menggunakan Uji ANOVA. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan} = 5.096 + 0.628 X$$

a) Konstanta (a) = 5.096

Nilai konstantan pada hasil analisis sebesar 5.096, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel independen dianggap sama dengan 0, maka variabel dependen (kualitas layanan) sebesar 5.096.

b) Kualitas Layanan (X) = 0.628

Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628

b. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R^2 atau R-Square), indeks determinasi di beri notasi dengan R^{2-1} deks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel (Y) yang biasanya di nyatakan dalam persen (%), dan dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS koefisien determinasi terletak pada table model summary dan tertulis R square. Untuk melihat data determinasi pada data SPSS, maka dari hasil output dapat dilihat pada tabel *model summary* pada kolom R square:⁵¹ Adapun hasil uji analisis koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.703	.693	4.81402

Sumber: Data Primer Terolah, 2023

Pada tabel diatas diperoleh nilai R Square sebesar 0.73 yang berarti variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki hubungan yang tinggi

⁵¹ M. Iqbal Hasan, Pokok- Pokok Materi Statistik2 (Statistik Infresnsif) (Jakarta : putra 2010) hal 219

(kuat). Hasil uji koefisien determinasi seesar 73%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas layanan) memengaruhi variabel dependen (kepuasan) sebesar 73%. Sementara 17% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah BSI

Kotler dan Armstrong dalam Malik, dkk menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melakukan fungsinya, seperti ketahanan, kehandalan, ketepatan, dan kemudahan penggunaan. Persepsi pelanggan yang akhirnya menimbulkan rasa puas ataupun tidak terhadap dipicu oleh kualitas layanan. Berdasarkan penilaian pelanggan atas keunggulan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan dalam layanan terhadap pelanggan, akan mendorong perasaan senang dan sesuai yang dinamakan kepuasan. Dengan demikian kualitas adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.⁵²

Berdasarkan hasil analisis penelitian didapatkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan layanan konsumen di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sarolangun. Hasil analisis regresi linier sederhana juga mendapatkan persamaan regresi seperti berikut:

$$\text{Kepuasan} = 5.096 + 0.628 X$$

Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628. Nilai koefisien kualitas layanan bertanda positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0.628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel kualitas layanan naik 1, maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat 0.628. Hasil analisis juga menunjukkan koefisien determinasi sebesar 77%,

⁵² Malik Ibrahim and Thawil, 2019, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan."

yang artinya sebanyak 77% penyebab kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Monica dan Marlius (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari. Hal tersebut ditunjukkan dari signifikansi sebesar 0.000 dimana <0.05 dan hasil perhitungan uji t diketahui bahwa pengaruh yang dihasilkan adalah pengaruh positif. Sehingga dikatakan bahwa secara analisis regresi kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah Bank Nagari. Persamaan yang dimiliki dalam penelitian ini selain dari hasil yang memiliki praduga yang sama, yakni pada metode analisis dan karakteristik responden yang hampir sama yakni nasabah.⁵³

Hasil penelitian ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Risal (2019) terkait pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pada BMT Kampoeng Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diketahui bahwa jika pelayanan bernilai tetap maka kepuasan nasabah akan sebesar 0.22 satuan. Dengan demikian kepuasan nasabah secara positif akan diperoleh jika kualitas layanan ditingkatkan.⁵⁴

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nafsi, dkk (2020) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut meneliti terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Berdasarkan hasil uji regresi reliability didapatkan bahwa semua variabel kualitas layanan memiliki nilai yang signifikan serta positif. Sehingga dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan layanan nasabah Bank Syariah.⁵⁵

Konsep tentang kualitas pelayanan di Perspektif Islam adalah cara pelanggan memikirkan layanan oleh perusahaan jasa yang mengarahkan setiap

⁵³ Monica and Marlius, 2023, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari."

⁵⁴ Risal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah."

⁵⁵ Nafsi, Rahmat, and Sabri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah."

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 Sunthra Jambi

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



tindakannya pada prinsip-prinsip moral dan sesuai dengan kepatuhan yang dijelaskan oleh syariat Islam. Saeed et al dalam (2001) menyatakan bahwa dari sudut pandang Islam, ada tiga ciri etika pemasaran. Pertama dan terpenting, etika pemasaran Islam didasarkan pada Al-Quran dan tidak memungkinkan interpretasi yang tidak jelas. Kedua, sifat non-lunak dan aspek transedental kemutlakan merupakan perbedaan utama. Ketiga, pendekatan Islam menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan masyarakat, bukan mengejar keegoisan pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.⁵⁶

Ketika nasabah menggunakan perbankan syariah, mereka merasa yakin bahwa dana mereka aman dari bahaya dan risiko, bahwa perjanjian yang digunakan tidak melanggar hukum Islam, dan bahwa karyawan yang memahami perbankan syariah melayani mereka dengan cepat dan tepat. Perbankan syariah juga menepati janjinya kepada kliennya. Pelayanan berkualitas ini membuat pelanggan setia.⁵⁷

Dalam persepektif islam penerapan kualitas layanan yang baik mengacu pada moral dan nilai agama adalah hal yang harus dilaksanakan oleh semua perbankan terutama pada Perbankan Syariah, dengan acuan norma dan nilai keislamannya yang kental. Apalagi dengan hasil peneltian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memengharui kepuasan.

Dalam Islam, terdapat beberapa prinsip yang dapat dijadikan pedoman dalam menciptakan layanan berkualitas agar nasabah bank syariah mendapatkan kepuasan. Yang pertama adala prinsip keadilan. Keadilan merupakan salah satu pilar utama dalam Islam. Dalam konteks layanan perbankan syariah, bank harus memastikan bahwa nasabah diperlakukan secara adil dan setara. Hal ini mencakup transparansi dalam proses perbankan, penyediaan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan, serta kebijakan yang menghindari diskriminasi.

^{56,47} Putra and Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya."

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



Yang kedua adalah prinsip amanah yang merujuk pada kepercayaan dan tanggung jawab. Bank syariah harus menjaga kepercayaan nasabah dengan mengelola dana mereka secara profesional dan etis. Bank harus memastikan keamanan dana nasabah dan melindungi privasi serta kerahasiaan informasi pribadi mereka.

Yang ketiga adalah prinsip syariah, layanan bank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank harus memastikan bahwa produk dan layanan yang mereka tawarkan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Hal ini dapat mencakup memastikan pematuhan terhadap larangan riba (bunga), spekulasi, dan kegiatan yang diharamkan lainnya.

Yang terakhir adalah prinsip konsultasi, dalam islam mengambil keputusan yang bijaksana dan mempertimbangkan masukan orang lain sangat dianjurkan. Bank syariah dapat melibatkan nasabah dalam proses pengembangan produk dan layanan, serta memperhatikan umpan balik mereka. Ini dapat membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, bank syariah dapat menciptakan layanan yang lebih berkualitas dan memastikan kepuasan nasabah. Penting bagi bank untuk berkomitmen pada nilai-nilai Islam dan menerapkan prinsip-prinsip ini secara konsisten dalam seluruh operasional mereka. Karena kualitas layanan yang ada menentukan kepuasan dari nasabah dalam penggunaan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Sarolangun.

- **Layanan Dan Kepuasan Nasabah yang di berikan oleh Pihak di Bank Syariah Indonesia (BSI) sarolangun.**

Dari hasil penelitian penulis bahwa strategi pelayanan itu sangat penting, semua bank melakukannya untuk memberikan kepuasan pada nasabah, sebagai bank yang produk utamanya adalah jasa keuangan, maka kualitas pelayanan menjadi perihal yang perlu diperhatikan. Hasil wawancara dengan kepala cabang pembantu BSI Sarolangun Taupan Ardiansyah menyebutkan; Kualitas pelayanan harus diperhatikan setiap bank, baik itu bank konvensional

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



maupun bank syariah, BSI sebagai bank syariah berusaha memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.⁵⁸

Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan Sektor perbankan saat ini termasuk PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun. Kualitas Pelayanan ini juga perbedaan satu bank dengan bank lain. Saat ini ada produk *Hasanah Ultimate Service* beroperasi online pada BSI berharap dapat menawarkan lebih banyak manfaat meningkatkan keterlibatan dengan pelanggan atau nasabah BSI Sarolangun.

Hal kecil yang diberikan oleh BSI Sarolangun yaitu 3 S (Sapa, Senyum, dan Salam), setiap nasabah yang datang dibukakan pintu dan disapa oleh Security BSI dengan menyapa, senyum dan salam. Perlakuan itu diharapkan memberikan kenyamanan bagi nasabah dan kepuasan nasabah. Sebagaimana dibenarkan oleh Riyan sebagai security di BSI Sarolangu, BSI mengharuskan pada karyawannya untuk menyapa, seyum dan salam yang di singkat jadi 3 S.⁵⁹

Memberikan pelayanan setiap kebutuhan nasabah memang menjadi tugas BSI, BSI Sarolangun merupakan satu-satunya Kantor BSI yang ada sehingga sering terjadi antrian yang lama, akan tetapi dengan sistem antrian yang di koordinir security membuat antrian teratur dengan baik. Untuk mengurangi rasa bosan dengan antrian yang lama BSI Sarolangun menyediakan TV dan Air minum juga permen yang dapat dinikmati oleh nasabah.

- **Pemecahan Masalah Dalam Melaksanakan Sistem Pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) Sarolangun**

Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Pemerintah berbasis syariah yang terpusat. BSI Sarolangun hanyalah kantor pembantu, sehingga banyak permasalahan nasabah yang tidak dapat ditangi secara langsung, atau penyelesaiannya secara cepat. Diantara masalah yang terjadi seperti penarikan uang tunai pada mesin ATM, terkadang terjadi keterlambatan pengisian ulang uang tunai pada mesin tersebut sehingga nasabah harus

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Riyan Hidayat tanggal 15 April 2023

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



kecewa tidak dapat menarik uang tunai dengan cepat. Ada beberapa solusi yang dapat diberikan, tarik tunai melalui teller atau tarik tunai pada ATM bersama. Untuk BSI telah bekerjasama dengan Bank Mandiri, sehingga tarik tunai di ATM Mandiri tidak ada fee, kemudian tarik tunai semua bank yang berlogo ATM Bersama bisa denganc cepat kan tetapi kena biaya sebesar Rp 6500,-/transaksi.⁶⁰

Terjadi antrian yang panjang dikarenakan BSI KCP Sarolangun hanya memiliki satu kantor saja, banyak nasabah yang antri untuk membuka rek, menyelesaikan banyak permasalahan transaksi seperti: Kartu Debit yang rusak, hilang, kemudian membuka rek baru, setor tunai, tarik tunai dan lain-lain. Kegiatan tersebut membuat antarian panjang, keterbatasan SDM di BSI membuat lamanya antrian, akan segera diperbaiki, kemudian BSI juga menyediakan tempat duduk yang nyaman, TV dan Minuman (Air Putih). Untuk mengatasi masalah ini nasabah sebenarnya bisa menggunakan fasilitas online yang disediakan oleh BSI, seperti pembukaan rek online, gadai emas online, transfer online dan juga banyak fasilitas lainnya.⁶¹

Demikian solusi yang diberikan BSI KCP Sarolangun dalam permasalahan pelayanan, semua permasalahan pelayanan akan menjadi kritik dan saran bagi pihak BSI dan berusaha memeberikan pelayanan terbaik guna mendapatkan kepuasan dari nasabah

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Taupan Ardiansyah, tanggal 15 April 2023

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



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian ini *Pertama*, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP sarolangun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *Kedua*, kepuasan dan pelayanan di BSI KCP Sarolangun saling berkaitan, pihak BSI memberikan pelayanan terbaik dari masalah yang ada. *Ketiga*, pemecahan masalah pada BSI KCP Sarolangun yaitu menggunakan ATM Mandiri, ATM Bersama, Mobile Banking BSI dan Akan meningkatkan Kualitas SDM dalam melayani nasabah.

B. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan peneliti serupa. Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah
 - b. Meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di wilayah Bank Syariah Indonesia KCP Sarolangun
2. Bagi praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan salah satu tambahan referensi mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI) bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik sejenis.
 - b. Bagi peneliti sebelumnya diharapkan meneliti pada responden atau informan yang punya pendapatan lebih dan hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi

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 Sulttha Jambi

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

yang lebih lengkap faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di (BSI) . penambahan variabel baru perlu dilakukan untuk penelitian yang akan datang agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah yang sedang diteliti

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



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

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor, Ghalia Indonesia,2010), H.103
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: gava Media, 2014), Hal 90
- Endang sugiarto, *psikologi pelayanan dalam industri jasa* (jakarta: gramedia, 2002) Soetanto
- Ety Rochacty, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009) hal 78
- H Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, (semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2007),hal 45
- H Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas di ponegoro
- Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Pustaka Setia,1998) Hal 129
- Hadinoto, *Bank Ritel Mikro dan Konsumen*, (Jakarta :PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia, 2009) Hal 128
- Kamsir,*Pemasaran Bank*,(Jakarta; kencana, 2005), Hal 232
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2001), h.121.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, 2004) 213
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grapindo Persabda, 2014), h 231-232
- M. Iqbal Hasan, *Pokok- Pokok Materi Statistik2* (Statistik Infresnsif) (Jakarta : putra 2010) hal 219 2009
- M. Nur Rianto Al Arif, *dasar dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung: Alfabet,2010)
- Saifudin Anwar,*Metode Penelitian* (Yogyakarta: pustaka pelajar, 1991) ,Hal 21
- Singgih Santoso ,*SPSS*, (Jakarta : Gramedia, 2004), hal 27
- Sugiyono, *Metode Penelitian dengan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Cetakan 22, Bandung, Alfabeta, 2016), h.228
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung, Alfabeta,2005),h.206

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Edisi Kedua, Jakarta, Salemba Empat, 2006), h. 143

JURNAL

Lady Octavia Limbong. "Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. studi kasus danamon cabang bogor skripsi sekolah pertanian bogor Oktober 2009, di akses pada 6 januari 2018

Nina indah febriana, kualitas layanan Bank, " Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia." (Tulungagung Fakultas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Vol.3, 2016

Wirdayani Wahab, Pelayanan Bank, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," (pekan baru, ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Vol.2, 2017) h 6

Hiliyati Mun Ummaya. " Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan." *Studi Kasus pada KS-BMT Masjid Al –Azhar Jakarta* " (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009) H. 15

Eswika nilasari dan istiatin, Fakultas Ekonomi, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo," (Surakarta : Universitas Islam Batik Surakarta, Vol, 13. No 01, 2015)

Dwi Ariani dan Febrina Rosita, " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." (*Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi*, hlm 114)

Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", Tahun (2016)

Longginus, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ," Skripsi Fakultas Ekonomi program studi Manajemen, (Yogyakarta 2016) , Hal 41 . di akses 15 Januari 2018.

Buzan Tri Hartono, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT.BPR Bank Jogja) ,Tesis Program Magister Manajemen Universitas Gundarma, 2010.

Agus, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK cabang Pingrang ."

Yuhanna, " Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Berbasis Prinsip Syariah

Malik Ibrahim, and Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset*

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 Sunan Kalijaga

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

Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4, no. 1 (n.d.): 175–82.

Monica, Chintia, and Doni Marlius. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari” 07, no. 01 (2023).

Nafsi, Rahmat, and Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” 4, no. 1 (2020): 19–39.

Putra, Rizky Pratama, and Sri Herianingrum. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 9 (December 2, 2015): 622. <https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>.

Risal, Taufiq. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah .” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 4, no. 2 (n.d.): 117–25.

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

LAMPIRAN

Lampiran 1

Perihal : Permohonan Mengisi Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth .Responden

Di

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sarolangun

Sehubungan dengan adanya penelitian untuk tugas akhir saya dengan judul :

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Sarolangun ,” maka dengan ini saya :

Nama : PEBIOLA

NIM : 501171713

Status : Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Alamat Kampus : JL Jambi – Muara bulian No. KM.16, Simpang Sungai Duren, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi 36361

Mohon partisipasi bapak/ saudara untuk memberikan informasi melalui kuesioner ini Semua informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Saya selaku peneliti sangat berharap agar dalam pengisian kuesioner ini bapak dan saudara berkenan mengisinya dengan lengkap dan benar.atas perhatian dan kesediaannya untuk melakukan pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Jambi,06 april 2023

Hormat saya

PEBIOLA
50117713

Profil Responden

Berilah tanda check list (\surd) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 15- 25 Tahun 31- 40 Tahun
 26-30 Tahun > 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SLTP D3 S2
 SLTA S1 Lainnya

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon bapak/ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/ ibu tinggal memberi tanda check list (\surd) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah, kemudian beri tanda check list (\surd) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat

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



Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju
S : Memuaskan
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Layanan (Variabel X)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
	Tangible (bukti fisik)					
1	Penampilan petugas yang rapi					
2	Sarana dan prasarana lengkap					
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan Nyaman					
	Realibility(kehandalan)					
4	Registrasi yang tepat waktu					
5	Info tagihan sesuai dengan pembayaran					
6	Kesalahan pencatatan secepatnya akan di cek ulang					
	Responsiveness(Ketanggapan)					
7	Kesiapan petugas melayani pelanggan					
8	Petugas cepat merespon pelanggan					
9	Kemauan untuk membantu					

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

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					
	Assurance (jaminan)					
10	Memberikan kepercayaan kepada pelanggan					
11	Pelanggan merasa aman dalam melakukan Transaksi					
12	Pelanggan merasa aman dalam melakukan Transaksi					
	Emphaty (empati)					
13	Memahami kebutuhan spesifik pelanggan					

Variabel Kepuasan Y

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Nasabah merasa jelas sama teller memberikan layanan ?					
2	Nasabah merasa yakin terhadap layanan yang diberikan					
3	Nasabah selalu berminat untuk melakukan transaksi dikantor BSI Sarolangun					
4	Nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan					
5	Nasabah akan merekomendasikan BSI KCP Sarolangun ke teman dan keluarga untuk melakukan transaksi perbankan					
6	Anda puas dengan keamanan dan kenyamanan yang di berikan pihak BSI?					
7	Anda senang dengan pihak BSI					

	dalam menangani keluhan nasabah ?					
8	Anda senang dengan perhatian yang ditunjukkan pihak BSI saat melayani nasabah?					
9	Anda senang dengan kecepatan pihak BSI dalam melayani nasabah?					
10	Anda senang dengan kecepatan pihak BSI dalam melayani nasabah ?					

SAROLANGUN 06 April 2023



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

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X8	Pearson Correlation	.811**	.764**	.726**	.581**	.754**	.756**	.741**	1	.756**	.850**	.596**	.723**	.665**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X9	Pearson Correlation	.788**	.741**	.705**	.648**	.770**	.645**	.735**	.756**	1	.799**	.748**	.593**	.692**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X10	Pearson Correlation	.927**	.916**	.833**	.721**	.776**	.836**	.843**	.850**	.799**	1	.684**	.802**	.786**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X11	Pearson Correlation	.742**	.695**	.623**	.604**	.676**	.666**	.508**	.596**	.748**	.684**	1	.562**	.523**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000		.001	.002	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X12	Pearson Correlation	.825**	.812**	.719**	.492**	.731**	.708**	.741**	.723**	.593**	.802**	.562**	1	.684**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X13	Pearson Correlation	.713**	.731**	.676**	.638**	.684**	.790**	.803**	.665**	.692**	.786**	.523**	.684**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Total	Pearson Correlation	.935**	.931**	.888**	.789**	.844**	.877**	.878**	.864**	.856**	.958**	.770**	.834**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

b. Uji Validitas Kuisioner Kepuasan

Correlations

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Y10	Pearson Correlation	.627**	.628**	.645**	.629**	.449**	.743**	.625**	.762**	.626**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Total	Pearson Correlation	.846**	.832**	.810**	.849**	.809**	.855**	.790**	.848**	.855**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

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

c. Uji Reliabilitas Kuisioner Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	14

d. Uji Reliabilitas Kuisioner Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	11

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas Layanan	Between	(Combined)	2150.575	16	134.411	10.651	.000
	Groups	Linearity	1644.631	1	1644.631	130.319	.000
		Deviation from Linearity	505.944	15	33.730	2.673	.333
	Within Groups		189.300	15	12.620		
	Total		2339.875	31			

b. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.73573779
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.101
	Negative	-.146
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.080 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Koefisien korelasi r

Model Summary^b

LAMPIRAN 2

Dokumentasi wawancara dengan bapak Taupan Ardiansyah Selaku Branch Manager

BSI KCP Sarolangun



@Halciptateknik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

1. Diarangi Dilindungi Undang-Undang:

- 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. Diarangi diperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



LAMPIRAN 3**Dokumentasi Pengisian Kuesioner Nasabah BSI KCP Sarolangun**

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



RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : PEBIOLA
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir : Mengkadai 07 Agustus 1999
Nim : 501171713
Alamat : Jl. Datuk Temenggung, Dusun Mengkadai, Desa Temenggung, RT. 001 Kecamatan limun, Kabupaten Sarolangun
Alamat Email : pebiola755@gmail.com
Nama Ayah : Sardini
Nama ibu : Lastriati

A. Latar Belakang Pendidikan

1. SD N 14 TEMENGGUNG Tahun Lulus 2011
2. MTS AL FATTAH SINGKUT 2 PAYOLEBAR Tahun Lulus 2014
3. MAN 1 SAROLANGUN Tahun Lulus 2017