

**PENGARUH KUALITAS PELAYANANDENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu
Wolter Monginsidi)**



SKIRPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

Oleh

**RISKA DWIJAYANTI
NIM: 15.3.15.0062**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 19 Januari 2020 M

05 Rabiul awal 1441 H

Penulis/peneliti



RISKA DWIJAYANTI

NIM : 153150062

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi)” oleh Riska Dwijayanti, NIM: 153150062, Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwaskrripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diseminarkan.

Palu, November 2019 M
05 Rabiul awal 1441 H

Pembimbing I



NURDIN, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.
NIP. 19690301 199903 1 005

Pembimbing II



Syaifulah MS, S.Ag, M.SI
NIP. 19740828 200501 1 002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Palu




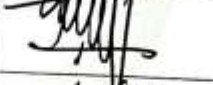
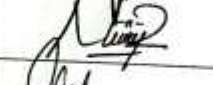


Dr. H. H. M. Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Riska Dwijayanti NIM. 15.3.15.0062 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Pendekatan Carter Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi)”**, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 13 Februari 2020 M yang bertepatan dengan tanggal 7 Jumadal Akhirah 1441 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 13 Februari 2020 M
7 Jumadal Akhirah 1441 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Malkan M.Ag.	
Munaqisy I	Prof. Dr. Rusli, S.Ag., M.Soc.Sc	
Munaqisy II	Nur Wanita, S.Ag., M.Ag.	
Pembimbing I	Prof. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.	
Pembimbing II	Syaifullah MS, S.Ag, M.SI.	

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Malkan M.Ag
19681231 199703 1 010

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya jualah, Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yaitu Bapak Wahir Yusuf dan Ibu Atika abd Hafid yang telah membesarkan, mendidik dengan penuh cinta dan kasih sayang serta senantiasa mendo'akan dan memberikan motivasi serta membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah Swt. Membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Aamiin.
2. Saudari-saudari penulis "5R" yaitu Ramlah, Rahma, Ruciyanti dan Rabiyyatul Ade Wiya yang telah memberikan dukungan moril maupun material untuk menyelesaikan penelitian ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
4. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama sekaligus sebagai Dewan Munaqisy I, Serta Ibu Dr. Ermawati, S. Ag., M. Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. Malkan, M.Ag, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Syakir Sofyan, S.EI., M.E, selaku sekretaris jurusan Perbankan Syariah yang terus memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong, serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Bapak Syaifullah MS, S.Ag, M.SI selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Seluruh tenaga pengajar dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu khususnya Bapak dan Ibu Dosen yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
8. Kepala perpustakaan Ibu Supiani S.Ag. dan seluruh staf perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah memberikan pelayanan selama

penulis mencari materi referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.

9. Seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Staf perpustakaan Daerah, Universitas Tadulako, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Panca Bakti Palu, Universitas Muhammadiyah Palu, yang telah mengizinkan penulis mencari referensi sehingga mempermudah penyelesaian penelitian ini.
11. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam seluruh angkatan terkhusus teman-teman Perbankan Syariah 1 angkatan 2015, dan teman-teman KKN 2019 yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini.
12. Sahabat-sahabat penulis Elvi Susanti dan Lisa Pratiwi yang selalu berjuang bersama selama kuliah, menolong tanpa pamrih serta mendorong penulis untuk terus semangat dan berusaha hingga penyelesaian penelitian ini.
13. Teman-teman Perbankan Syariah 1, Shinta, Sri Rezki, Nurwinda, Rahayu Apriliya, Hasriani, Ulya Safitri Ramadhani, Nunung Dini Apriliyani S.E, Fikriyah Muhtadin S.E, Sita Devi Ramadhanti, Nurul Umuliah, Ria Andini Putri, Thalita Magvirah, Mona Wahyu Ridha, Siska Putri, Nurhamsia, Selvi Indira Pramesti, Hendra, Putra, Andri, Alan, yang telah berjuang bersama-sama dari semester awal hingga saat ini, dan selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

14. Sahabat-sahabat IAIN Pare-pare, Sardia S.E, Fadillah, Nur Fadilah, Herna Kudri, Eki Purwanto, Fahrul Mubarak dan Muh.Yusuf yang senantiasa memberikan do'a dan support dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, kepada semua pihak yang ikut andil dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini yang tidak tertulis di sini, terima kasih atas segala kebaikan karena telah membantu penulis. Penulis senantiasa mendo'akan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi sempurnanya penelitian selanjutnya. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya serta membuahkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT. Aamiin.

Penulis

RISKA DWIJAYANTI
NIM: 153150062

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Garis-Garis Besar Isi	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan Pelanggan	21
3. Bank Syariah.....	29
4. Tabungan	30
5. Tabungan Faedah BRISyariah	30
C. Kerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional.....	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Data Primer	51
2. Data Sekunder.....	52
H. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	53
2. Analisis Regresi Linear Berganda	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
4. Uji Hipotesis	56
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian	67
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
E. Uji Asumsi Klasik	83
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
G. Hasil Pengujian Hipotesis	89
H. Koefisien Determinasi.....	93
I. Pembahasan.....	94

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
2. Tabel 2.2 Perbandingan Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah.....	38
3. Tabel 3.1 Definisi Operasional	49
4. Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner.....	68
5. Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	68
6. Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	69
7. Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	71
8. Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Compliance	73
9. Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance.....	74
10. Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Reability.....	75
11. Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible	77
12. Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Emphaty	78
13. Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Reasponsiveness	79
14. Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	81
15. Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
16. Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
17. Tabel 4.14 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	90
18. Tabel 4.15 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	91
19. Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRISyariah	61
Gambar 4.2 Histogram.....	84
Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	84
Gambar 4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner/angket
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 5 : Lembar Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 : Dokumentasi
- Lampiran 10 : Riwayat Hidup

ABSTRAK

NamaPenulis : Riska Dwijayanti
NIM : 15.3.15.0062
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Pendekatan CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *compliance* (pemenuhan prinsip syariah), *assurance* (jaminan), *reability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Faedah iB yang berjumlah 100 orang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Teknik pengumpulan data melalui teknik observasi dan kuesioner. Kemudian teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi 5% dan uji hipotesis. Hasil olahan statistik yang dibantu dengan program *SPSS 16 for Windows*,

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan (uji F) variabel *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik) dan *empathy* (komunikasi) , dan *responsiveness* (cepat tanggap) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig-F 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 5% yaitu 0,05. Sedangkan secara parsial variabel *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan) *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (daya tanggap) dan *Emphaty* (kepedulian) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi. Sedangkan secara parsial variabel *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

Kemampuan prediksi dari keenam variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,349 artinya 34,9% kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah dipengaruhi oleh variabel CARTER sedangkan sisanya, sebesar 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Mengingat (1) Dalam meningkatkan produktivitas Bank BRI Syariah lebih mengedepankan Hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam, sehingga produk dan layanan pada bank dapat ditingkatkan lebih baik lagi. (2) Dalam meningkatkan kepuasan nasabah diharapkan Bank BRI Syariah mampu menyediakan lahan parkir yang luas dan juga memberikan perhatian lebih dan tulus yang bersifat individual atau pribadi agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam¹

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkannya bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.²

Semakin banyaknya jumlah perbankan syariah di Indonesia, tentu saja persaingan menjadi semakin ketat yaitu seperti persaingan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 32.

²Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang*, Jurnal *Economica*, vol. VII edisi 1 (2015), h. 52.

menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah focus utama ketika mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa.³ Konsep kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi atau keluarganya (*word of mouth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan.⁴

Perkembangan Bank Syariah di Kota Palu saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat Indonesia. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, bank-bank syariah yang ada di Kota Palu gencar melakukan promosi atas produk-produk yang dimilikinya, menawarkan produk barunya ke berbagai tempat, seperti kampus, pasar, dan tempat-tempat keramaian lainnya. Bank syariah yang ada di Kota Palu juga berlomba-lomba untuk memperbaiki fasilitas yang dimilikinya, seperti penambahan jumlah ATM, perekrutan karyawan untuk menyeleksi karyawan terbaik, serta fasilitas lain yang memudahkan nasabahnya.

³Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Edisi III; Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 228.

⁴Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Cet. 1 Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 109.

Hal tersebut juga terjadi di Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuai dengan slogannya “Pertama Murni Syari’ah”, tentunya segala pelayanan BRI Syariah KC Palu harus selalu disesuaikan dengan syariat Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank Syariah yang semakin pesat BRI Syariah KC Palu sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan BRI Syariah KC Palu dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerjasama dengan lembaga lain.

Dalam memberikan pelayanan, salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria disebut CARTER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *compliance* (pemenuhan prinsip syariah), *assurance* (jaminan), *reability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan

untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.⁵ Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Syariah KC Palu apakah ada nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah perekomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa bank BRI Syariah KC Palu dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut :

⁵ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 178.

1. Apakah *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?
2. Apakah *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?
3. Apakah *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?
4. Apakah *Tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?
5. Apakah *Empathy* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?
6. Apakah *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
2. Mengetahui pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
3. Mengetahui pengaruh *Reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

4. Mengetahui pengaruh *Tangibles* (wujud fisik) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
5. Mengetahui pengaruh *Empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
6. Mengetahui pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Tabungan BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

Penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi akademis

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah

2. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai perbankan syariah khususnya pengaruh kualitas pelayanan jasa dan dimensi *compliance assurance reliability tangible empathy dan responsiveness* (CARTER) terhadap tingkat kepuasan nasabah

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada perbankan syariah secara umum mengenai kualitas pelayanan dengan dimensi *compliance assurance reliability tangible empathy dan responsiveness* (CARTER) terhadap tingkat kepuasan nasabah lalu dapat meningkatkan dan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa

dengan dimensi *compliance assurance reliability tangible empathy dan responsiveness* (CARTER) terhadap tingkat kepuasan nasabah.

D. Garis-garis Besar Isi

Untuk mempermudah pemahaman bagi pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada dalam komposisi proposal skripsi ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, dalam bab ini memuat latar belakang berfungsi untuk mengungkapkan latar belakang dan segala seluk beluk persoalan yang berkaitan dengan masalah baik teoritis maupun gejala empiris yang menjelaskan masalah tersebut perlu diteliti, selain itu dipaparkan pula rumusan masalah yang diinformasikan dalam wujud pertanyaan yang memerlukan jawaban, tujuan dan kegunaan penelitian yang berfungsi mengungkapkan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian dan manfaat atau pentingnya penelitian, kerangka pemikiran berfungsi agar pembahasan lebih terarah, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah kajian pustaka, dalam bab ini peneliti menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini peneliti menguraikan tentang pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variable penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV adalah hasil penelitian yang akan membahas tentang profil objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil data.

Bab V adalah penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan judul peneliti saat ini.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

1	Verdian Aissa Lintang	
	Judul: Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. ⁶	
	Hasil Penelitian	
	Menjelaskan bahwa variabel <i>Compliance Sharia</i> dan <i>responsiveness</i> yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan <i>assurance, reliability, tangibles</i> dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung.	
	Persamaan	Perbedaan
	- Variabel Dependen (kepuasan nasabah)	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian - Variabel Independen(pengaruh produk) - Variabel Dependen (minat menabung) - Regresi Sederhana - Analisis Data

⁶Verdian Aissa Lintang “*Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung*” (Univesrsitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015) (<http://www.digilib.uin-suka.ac.id/19648>) (Diakses 1 Agustus 2019).

		<ul style="list-style-type: none"> - Pengumpulan Data - Teknik Analisis Data - Teknik Pengumpulan data
2	Eko Pebrilaksono	
	Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Terhadap Kepuasan Anggota. ⁷	
	Hasil Penelitian	
	Variabel kualitas pelayanan dengan indikator: <i>compliance</i> , <i>reliabilty</i> , <i>tangible</i> dan <i>emphty</i> nilai Fhitung adalah sebesar 22,460 dengan nilai singnifikansi lebih besar dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), artinya tidak berpengaruh secara simultan	
	Persamaan	Perbedaan
	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Independen (pengaruh produk) - Variabel Dependen (minat menabung) 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu penelitian - Lokasi penelitian - Objek penelitian
3	Kiki Nurul Fitriani	
	Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. ⁸	
	Hasil Penelitian	
	Variable <i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Emphaty</i> dan <i>Responsiveness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.	
	Persamaan	Perbedaan
	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel Independen (Pengaruh kualitas pelayanan) - Variabel dependen (kepuasan nasabah) 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu penelitian - Lokasi penelitian - Objek penelitian

⁷Eko Pebrilaksono “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah*” (Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018) (<http://www.eprints.iain-surakarta.ac.id/1662/1>) (Diakses pada 1 Agustus).

⁸Kiki Nurul Fitriani “*pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi carter Di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah*” (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018) (<http://eprints.walisongo.ac.id/8992/1/SKRIPSI LENGKAP>) (Diakses 1 Agustus 2019).

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas layanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan⁹. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang dinyatakan atau yang tersirat¹⁰. Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dapat diartikan sebagai kualitas jasa yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk menimbangi harapan.

Walaupun kualitas jasa dan kepuasan pelanggan adalah konsep yang saling berhubungan, keduanya bukanlah sesuatu yang benar-benar sama. Banyak peneliti yakin bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas didasarkan pada evaluasi kognitif jangka panjang terhadap penyerahan jasa perusahaan, sedangkan kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek terhadap pengalaman jasa tertentu.

Pelayanan dan jasa saling berkaitan. Menurut Kotler dan Keller mendefinikan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹¹ Sedangkan yang dimaksud jasa bank

⁹Wijaya Tony, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Indeks, 2011), h. 11.

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (Jakarta: PT.Prehallindo, 1997), h.49.

¹¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terjemahan dari Bob Sabran (Edisi 13; Jakarta: Erlangga, 2008), h. 36.

adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung, maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai *intermediary*, yaitu lembaga yang memperlancar pembauran transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik akan memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial dan nonfinansial.¹²

Perusahaan-perusahaan yang berhasil mendasarkan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pada harapan-harapan pelanggan dalam kaitannya dengan dimensi-dimensi kualitas yang berbeda dan analisis kesenjangan kualitas jasa yang menyebabkan ketidakpuasan¹³.

Jasa memiliki karakteristik yang membedakan dari barang, menurut Tjiptono ada empat karakteristik jasa yaitu:

1) *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang yang merupakan suatu obyek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

¹²Veithzal Rivai, dkk, *Bank And Financial Institution Management*, , (Edisi 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 553.

¹³Cristopel H. Lovelock dan Lauren K, *Principles of Service Marketing and Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2015), h. 112.

3) *Variability/heterogenity/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut diproduksi.

4) *Perishability*

Perishability berarti bahwa jasa tidak akan tahan lama dan tidak dapat disimpan.¹⁴

Philip Kotler mengklasifikasikan jasa berdasarkan beberapa sudut pandang yang berbeda. Pertama, jasa dibedakan menjadi jasa yang berbasis manusia (*people based*) atau jasa yang berbasis peralatan (*equipment based*). Jasa berbasis peralatan dapat dibedakan lagi menjadi jasa yang dilakukan mesin otomatis atau dimonitor oleh operator terlatih atau tidak terlatih. Jasa berbasis manusia dibedakan lagi menjadi jasa yang dilakukan oleh pekerja terlatih, tidak terlatih atau profesional. Kedua, Kotler juga mengemukakan bahwa tidak semua jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*) dalam menjalankan kegiatannya, ketiga jasa dapat dibedakan menjadi jasa untuk kebutuhan pribadi atau jasa untuk kebutuhan bisnis. Akhirnya, jasa juga dapat dibedakan berdasarkan tujuannya (*profit* atau *non profit*) dan dalam kepemilikan (*private* atau *public*).¹⁵

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan terutama yang diberikan oleh seluruh staf yang ada pada perusahaan menunjukkan dedikasi yang tinggi dari

¹⁴Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 28-32.

¹⁵Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Cet. 4; Bandung: Alfabeta, 2015), h. 33.

seluruh staf sesuai arahan yang diberikan pimpinan perusahaan. Total kualitas pelayanan bagi keseluruhan manajemen pemasaran mulai dari seluruh atribut produk atau jasa sampai dengan purna jual telah mendapat perhatian prima dari perusahaan.¹⁶ Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).¹⁷

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan: “Kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas”.¹⁸

b. Pelayanan Prima

Dalam melayani seorang nasabah, petugas bank harus memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.¹⁹

¹⁶Wahab, “Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah*”, *Jurnal Economica*, vol. V edisi 2, (2014), h. 124.

¹⁷Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Cet. 2; Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2016), h. 107.

¹⁸Sirhan Fikri dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Universitas Merdeka Malang, vol. 3 No.1, (2016), h. 4.

¹⁹M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Cet. 2; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 214.

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kinerja yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang baik adalah :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²⁰

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

²⁰Kasim, *Etika Customer Service*, (Edisi 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 38.

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela
- 2) Memegang teguh amanah
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan Nasabah
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.²¹

C. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam

Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*).

Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi, faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *acces, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding*, dan *tangibles*. Selanjutnya, melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mengemukakan hubungan yang sangat kuat di antara *acces* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*.

²¹Ibid, h. 209.

Akhirnya mengemukakan enam dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangibles*), reliabilitas, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*).²² Selanjutnya memodifikasi dimensi kualitas pelayanan dengan menambahkan satu dimensi yaitu dimensi compliance yang dikenal dengan *Compliance with Islamic law (kepatuhan terhadap hukum Islam), which means the ability to fulfill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking and economy*. Kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi.²³

Dengan adanya satu dimensi ini, maka dimensi CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan prinsip syariah sebagai dasar organisasinya. Dalam penelitian di bank syariah, maka pengukuran akan lebih sesuai karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibanding bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaannya. Dimensi CARTER yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen yaitu:

1) *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance (Kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.²⁴ Dalam melaksanakan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran Islam (*batil*) namun harus selalu tolong menolong agar tercipta kemaslahatan.

²²Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Cet. 1; Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), h. 51.

²³ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", *International Journal Of Islamic Sevice*, (Vol. 3 No. 1, 2001), h. 10-11.

²⁴ibid, h. 10.

2) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan.²⁵ Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).²⁶

Dalam pelayanan untuk nasabah, pegawai harus menjaga keramahan dan kesopanan. Seringkali orang tertarik membeli suatu produk karena keramahan yang diperlihatkan oleh penjual. Keramahan ini terkait dengan sikap terhadap orang lain. Menjaga kata-kata dari ucapan dan ungkapan yang buruk dan menyakiti perasaan orang lain. Menjaga perbuatan dan sikap yang menyakiti orang lain, termasuk menunjukkan wajah ceria di hadapan siapa pun.²⁷

3) *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.²⁸ Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan

²⁵Ibid, h. 11.

²⁶Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Edisi III; Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 216.

²⁷Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Cet. 1; Semarang: Cv.Karya Abadi Jaya, 2015) h. 173.

²⁸Othman, "Adopting...", h. 10-11.

dengan akurasi yang tinggi.²⁹ Sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. An-Nahl (14) : 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
 اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Terjemahnya:

“tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.³⁰

Tafsiran ayat diatas adalah sebagai berikut:

Konteks ayat diatas seakan-akan membuat malu para *muta'ahidin* 'pemegang janji' ketika mereka membatalkan sumpah-sumpahnya setelah mereka meneguhkan sendiri janji-janjinya itu. Sementara mereka telah menjadikan Allah sebagai saksi bagi mereka. Mereka pun memberikan kesaksian sumpah-sumpahnya kepada Allah dan menjadikan Allah sebagai saksi bagi mereka untuk menepatinya. Kemudian Allah mengancam mereka dengan ancaman yang sangat halus dari jangkauan mereka, '”Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu buat.”³¹

Ajaran Islam sangat tegas tentang masalah penepatan terhadap sumpah ini dan tidak memberikan peluang toleransi sedikit pun dalam hal itu selamanya. Karena masalah menepati sumpah ini adalah kaidah *tsiqah* 'kepercayaan' yang tanpanya ikatan suatu jamaah akan berurai dan lepas. Konteks-konteks ayat diatas tidak hanya berhenti membahas pada masalah perintah menepati janji dan larangan membatalkannya. Tapi, juga menyampaikannya dengan cara memaparkan contoh-contoh, melarang keras pelanggaran terhadap sumpah, dan menafikan (meniadakan) sebab-sebab yang terkadang dijadikan alas an oleh mereka.³²

²⁹Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 216.

³⁰Al-Qur'an Dan Terjemahnya (Sukabumi: Kementerian Agama, 2013), h. 277.

³¹Sayyid Quthb, *Tafsir Fi Zhilalil-Qur'an*, terj. *As'ad Yasin* (Cet. 1; Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 208.

³²Ibid, h. 209.

4) *Tangibles* (wujud fisik)

Tangibles (wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.³³ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.³⁴

5) *Emphaty* (kepedulian)

Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.³⁵ Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.³⁶

6) Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.³⁷ Memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang

³³Othman, "Adopting...", h. 10-11.

³⁴Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217.

³⁵Othman, "Adopting...", h. 10-11.

³⁶Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217.

³⁷Othman, "Adopting...", h. 10-11.

jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.³⁸

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.³⁹

Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁰ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dengan memerhatikan pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasihat teman dan kolega, dan janji serta informasi para pemasar dan pesaingnya. Jika para pemasar meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli cenderung akan kecewa. Sebaliknya, jika

³⁸Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217.

³⁹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Cet. 1; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014) h. 37.

⁴⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran...*, h. 353.

perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah, maka para pembeli tak akan tertarik (walaupun mereka yang benar-benar akan membeli akan terpuaskan).⁴¹

Kepuasan berarti "cukup" atau "cukup untuk kelebihan". Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pemenuhan pelanggan. Ini juga telah digambarkan sebagai sebuah proses oleh Rust dkk dan teori proses yang paling banyak diadopsi adalah diskonfirmasi harapan di mana kepuasan dilihat sebagian besar didasarkan pada pemenuhan atau melebihi harapan.⁴²

Penilaian kepuasan/ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda, yaitu:

- 1) Diskonfirmasi positif, yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan.
- 2) Konfirmasi sederhana, yaitu kinerja sama dengan harapan.
- 3) Diskonfirmasi negatif, yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan, dan yang negatif akan terjadi respon sebaliknya. Konfirmasi sederhana merespon netral yang tidak positif atau yang negatif secara ekstern. Model diskonfirmasi harapan dalam penggunaan merek, konsumen dapat membentuk dua tipe keyakinan yang berbeda. Konsumen dapat membentuk harapan mengenai bagaimana merek tersebut seharusnya bekerja dan keyakinan mengenai bagaimana merek tersebut sebenarnya bekerja. Konsumen kemudian membandingkan antara kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, terjadi tidak

⁴¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Oleh Benyamin Molan, (Jilid 1 edisi 12; Jakarta: Indeks, 2009), h. 177.

⁴²Ambari Juniawan, "Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta". *Jurnal Liquidity* vol. 3 No. 1 (Jakarta, 2014), h. 52.

kepuasan emosional. Jika kinerja di atas harapan, terjadi kepuasan emosional dan jika kinerja tidak berbeda dengan harapan, terjadi konfirmasi.⁴³

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.⁴⁴ Sedangkan konsep kerjadalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Seorang muslimharuslah mendahulukan orang lain dan memastikan bahwa apapun yang ia buat, tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain bahkanseharusnya memberikan kepuasaan kepada orang lain.⁴⁵ Dalam penelitian ini nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hokum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.⁴⁶

b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

⁴³Daryanto, *Konsumen...*, h. 44-45.

⁴⁴Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya", *Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. 2 No. 4 (2015), h. 6.

⁴⁵Juniawan, "Kualitas...", h. 52.

⁴⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189.

- 2) Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- 3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelangganya.
- 5) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.⁴⁷

c. Pengukuran Kepuasan

Bank harus melakukan pemantauan kepuasan pelanggan atau nasabah agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan. Menurut Kotler metode yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran

⁴⁷Ratnasari, *Teori..*, h. 117-118.

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan). Saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) Ghost/Mystery Shopping

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka dimintai melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

3) Lost Customer Analysis

Perusahaan, seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami

mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan periklanan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, email, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.⁴⁸

Kepuasan nasabah merupakan harapan dari lembaga keuangan syari'ah atas pelayanan dan produk yang berkualitas, maka harapan dari lembaga keuangan syari'ah terhadap nasabah adalah:

- a) Anggota senang, perasaan senang yang dirasakan setelah mendapat banyak manfaat setelah menjadi anggota lembaga keuangan syari'ah.
- b) Kecepatan mengenai komplain. Lembaga keuangan syari'ah senantiasa menangani atau merespon keluhan/komplain yang diajukan oleh anggota kepada lembaga keuangan syari'ah dengan cepat.
- c) Menceritakan hal-hal yang positif.⁴⁹

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

⁴⁸Fandy Tjiptono, *Pemasaran ...*, h.369-370.

⁴⁹Rahman El-Junusi, *Membangun Mitra Antara Bank Syariah dan Nasabah dengan Pendekatan Customer Relationship Management*, UIN Walisongo, (Semarang, 2012), h. 20-22.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank syariah sendiri adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah ini dijelaskan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁵⁰

Bank syariah juga disebut sebagai bank Islam yaitu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang tata-cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.⁵¹

b. Fungsi dan Jenis Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. fungsinya ada 3 yaitu:

1) Bank Umum Syariah

⁵⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

⁵¹Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafii Antonio, *Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), h. 1.

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank yang dalam aktivitasnya melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran.

2) Unit Usaha Syariah

Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya⁵⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran.

3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁵²

c. Fungsi Bank Syariah

Menurut Veithzal dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip:

- 1) Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- 2) Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank yang sederajat sebagai mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang

⁵²Ismail, *Perbankan...*, h. 51.

berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

- 3) Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.
- 4) Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.
- 5) Prinsip universalitas, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai rahmatan *lil alamin*.
- 6) Tidak ada riba (*non-usurious*).
- 7) Laba yang wajar (*legitimate profit*).

Dengan demikian, dalam operasinya bank syariah mengikuti aturan dan norma Islam, seperti yang dijelaskan di atas, yaitu:

- 1) Bebas dari bunga (*riba*);
- 2) Bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*);
- 3) Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*);

- 4) Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*); dan Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.⁵³

4. Tabungan

a. Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan jenis simpanan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu sesuai perjanjian antara bank dan pihak nasabah. Dalam perkembangannya, penarikan tabungan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan saran penarikan berupa slip penarikan, ATM, surat kuasa, dan sarana lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁴

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum lain dari masyarakat kota sampai pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang memberikan rumusan pengertian tabungan, yaitu Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁵

⁵³Veithzal Rivai, et al, *Bank And Financial Institution Management*, (Edisi. 1; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 759-760.

⁵⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta : Kencana,2011),44.

⁵⁵ M. Nur Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Alfabeta,2010),34.

Sedangkan Dewan Syariah Nasional mengatur tabungan syariah dalam fatwa Nomor 02DSN-MUI/IV/2000, yaitu produk tabungan yang dibenarkan atau diperbolehkan secara syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah, sehingga kita mengenal tabungan mudharabah dan tabungan wadiah.

Persyaratan untuk dapat membuka rekening tabungan, masing-masing bank berbeda. Akan tetapi, pada umumnya bank memberikan persyaratan yang sama pada setiap bank yaitu setiap masyarakat yang ingin membuka rekening tabungan, perlu menyerahkan fotocopy identitas, misalnya KTP, SIM, paspor, dan identitas lainnya. Setiap bank akan memberikan persyaratan tentang setoran awal minimal, serta saldo minimal yang harus disisakan. Saldo minimal diperlukan apabila tabungan akan ditutup, maka terdapat saldo yang akan digunakan untuk membayar biaya administrasi penutupan tabungan.

b. Sarana Penarikan Tabungan

Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Ada beberapa penarikan yang dapat digunakan, hal ini tergantung bank masing-masing, mau menggunakan sarana yang mereka inginkan. Alat-alat yang sering digunakan sebagai berikut :

a. Buku Tabungan

Buku Tabungan merupakan salah satu bukti bahwa nasabah tersebut adalah nasabah penabung di bank tertentu. Setiap nasabah tabungan akan diberikan buku tabungan, yaitu merupakan buku yang menggambarkan mutasi setoran, penarikan, dan saldo atas setiap transaksi yang terjadi, sehingga langsung dapat mengurangi atau menambah saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

b. Slip Penarikan

Merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening tabungannya. Di dalam formulir penarikan nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang, serta tanda tangan nasabah. Formulir penarikan ini disebut juga slip penarikan dan biasanya digunakan bersamaan dengan buku tabungan.

c. Kwitansi

Kwitansi juga merupakan formulir penarikan dan juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan. Di dalam kwitansi tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang, dan tanda tangan penarik. Alat ini juga digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.⁵⁶

d. *Automated Teller Machine* (ATM)

Sarana lain yang dapat digunakan untuk rekening tabungan adalah ATM. ATM ini dalam perkembangan dunia modern ini merupakan sarana yang perlu diberikan oleh setiap bank untuk dapat bersaing dalam menawarkan produk tabungan. Hampir semua bank memberikan fasilitas ATM dalam menawarkan produk tabungan kepada masyarakat. Keuntungan lain dengan adanya ATM ini adalah bank memperoleh fee bulanan atas ATM yang dinikmati oleh nasabah tersebut. Fee ATM bulanan ini beragam, tergantung pada bank masing-masing. Pada umumnya bank membebankan fee atau penggunaan ATM ini sebesar Rp.5000,- per bulan. Fee tersebut merupakan *fee based income*.⁵⁷

e. Sarana Lainnya

⁵⁶ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2014),93-94.

⁵⁷<http://jurnal.unikom.ac.id/s/data/jurnal/v08-n01/volume-81-artikel-3.pdf/pdf/volume-81-artikel-3.pdf>, Diakses 01/02/19

Sarana lain yang diberikan oleh bank ialah adanya formulir transfer. Formulir transfer merupakan sarana pemindah bukuan yang disediakan untuk nasabah dalam melakukan transfer baik ke bank sendiri, maupun bank lain. Beberapa bank dapat melayani nasabah yang ingin menarik atau memindahkan dananya dari rekening tabungan tanpa harus membawa buku tabungan. Fasilitas ini diberikan oleh bank kepada nasabah yang sudah dikenal memiliki loyalitas yang tinggi kepada bank.

Sarana penarikan lainnya, misalnya bagi nasabah prima, penarikan dana dari tabungan dapat diantar oleh bank. Nasabah tidak harus datang ke bank dan membawa buku tabungan untuk menarik dananya, akan tetapi cukup telepon ke bank dan pegawai bank akan mengantarkan dana sesuai dengan penarikan yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah menandatangani slip penarikan di rumah atau di tempat di mana nasabah berada. Fasilitas ini juga hanya diberikan kepada nasabah tertentu yang loyal kepada bank dan bank sudah mengenal baik.

c. Ketentuan tabungan

Untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah tabungan, maka terdapat beberapa ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah. Persyaratan dan ketentuan tersebut di samping untuk meningkatkan pelayanan, juga untuk menjaga keamanan dan keuntungan bagi nasabah. Ketentuan tentang tabungan diatur oleh Bank Indonesia, akan tetapi masing-masing bank diberikan kewenangan peraturan BI.⁵⁸

Beberapa ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah antara lain :

⁵⁸Ibid:70.

a. Pembukaan Tabungan

Pembukaan tabungan merupakan awal nasabah tersebut akan menjadi nasabah tabungan. Sebelum pembukaan tabungan dilaksanakan, bank akan memberikan formulir isian yang harus di lengkapi oleh calon nasabah. Pada umumnya, bentuk formulir pembukaan rekening tabungan sama setiap bank, setelah formulir diisi lengkap, maka bank akan membuka rekening tabungan dengan melaksanakan setoran pertama kepada nasabah.

b. Jumlah Setoran

Setiap bank akan mensyaratkan adanya ketentuan tentang setoran minimal pada saat pembukaan. Jumlah setoran pertama besarnya tergantung pada masing-masing bank. Beberapa bank mensyaratkan setoran awal sebesar Rp. 500.000,- beberapa bank lain mensyaratkan setoran pertama sebesar Rp. 10.000,-.

c. Saldo Tabungan

Setiap bank menentukan kebijakan tentang saldo minimal tabungan yang harus tersedia. Adapun besarnya saldo minimal tersebut tergantung pada bank masing-masing. Kebijakan tentang saldo minimal tersebut di perlukan untuk berjaga-jaga untuk membayar biaya administrasi atas penutupan rekening tabungannya apabila nasabah ingin menutupnya.

d. Penarikan Tabungan

Penarikan tabungan merupakan pengambilan dana yang di lakukan oleh nasabah yang berasal dari tabungan. Bank memiliki kebijakan yang berbeda tentang penarikan dana dari rekening tabungan, baik dilihat dari segi jumlah penarikan, maupun frekuensi penarikan dalam sehari. Jumlah penarikan secara langsung, artinya nasabah datang membawa buku

tabungan, biasanya tidak dibatasi oleh bank. Penarikan uang dengan nominal besar, meskipun sebenarnya bank tidak membatasi, akan tetapi nasabah perlu memberitahukan sebelumnya. Persediaan uang di bank jumlahnya terbatas, sehingga penarikan dengan jumlah besar, kemungkinan tidak dapat dilayani karena persediaan uang tidak mencukupi. Nasabah perlu memberitahukan terlebih dahulu kepada bank untuk penarikan dengan jumlah besar.

e. Bagi Hasil

Bagi hasil digunakan pada bank syariah sedangkan untuk bank konvensional dinamakan dengan suku bunga. Sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pemegang rekening tabungan, bank memberikan balas jasa berupa bagi hasil. Penentuan besarnya bagi hasil dan cara perhitungan tergantung masing-masing bank. Bagi hasil tergantung kesepakatan antara nasabah investor dan nasabah pembiayaan.

f. Intensif

Dalam era persaingan yang ketat dalam menghimpun dana pihak ketiga, setiap bank berusaha menarik nasabah dengan memberikan berbagai macam keuntungan dan fasilitas antara lain, hadiah, undian, cendramata, dan lain-lain. Beberapa bank memberikan hadiah untuk menarik dana tabungan sebesar-besarnya.

g. Penutupan

- 1) Penutupan tabungan atas permintaan nasabah
- 2) Penutupan tabungan karena tidak aktif
- 3) Penutupan tabungan karena faktor lain :
 - a) Perubahan nama tabungan
 - b) Bank merger

c) Dan lain-lain⁵⁹

d. *Jenis-jenis Tabungan*

1. Tabungan wadiah

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Produk tabungan wadiah menggunakan akad wadiah yad adh-dhamanah. Dalam hal ini nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan Bank Syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut. Bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut serta mengembalikan kapan saja pemiliknya menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut.

Wadiah yad dhamanah mempunyai implikasi hukum yang sama dengan qardh, maka nasabah penitip dan bank tidak boleh saling menjanjikan untuk membagi hasil keuntungan harta tersebut, bank diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan di muka.

Ketentuan umum tentang tabungan wadiah sebagai berikut :

- a. Tabungan wadiah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.

⁵⁹ Ibid ;70-73.

- b. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
 - c. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.
2. Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah, mudharabah mempunyai dua bentuk, yakni mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah, yang perbedaan utama di antara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana), mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad mudharabah dengan pihak lain. Namun, di sisi lain bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah (*trustee*), yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana serta beriktikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya.

Hasil pengelolaan dan mudharabah, bank syariah akan membagihasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah mis management (salah arus) bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.

Tabel 2.2
Perbandingan Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah

NO		Tabungan Wadi'ah	Tabungan Mudharabah
1	Sifat Dana	Titipan	Investasi
2	Penarika	Dapat dilakukan setiap saat	Hanya dapat dilakukan pada periode/ waktu tertentu.
3	Investasi	Insentif	Bagi hasil
4	Pengambilan	Dijamin dikembalikan 100%	Tidak dijamin dikembalikan 100%

Sumber : Rafa Consulting (2004)⁶⁰

5. Tabungan Faedah BRI Syariah

a. Pengertian tabungan faedah

Tabungan Faedah BRI Syariah iB adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan yang bertujuan untuk memudahkan transaksi sehari-hari. Jenis tabungan ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah.

b. Persyaratan

Adapun persyaratan Tabungan Faedah BRI Syariah :

- Melampirkan fotocopy identitas diri KTP/SIM/Paspor.
- Setoran awal Rp. 100.000,-
- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan.

⁶⁰Rafa Consulting (2004).

c. Keuntungan

Adapun keuntungan dari tabungan faedah BRI Syariah :

- Gratis biaya administrasi bulanan
- Gratis biaya kartu ATM bulanan
- Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
- Ringan biaya cek saldo di jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
- Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
- Ringan biaya debit di jaringan EDC BRI dan Prima
- Gratis biaya penggantian buku tabungan karena habis
- Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak Rp. 5000,-
- Biaya pembuatan kartu ATM karena rusak/hilang Rp. 15.000,-

Yang menariknya dari tabungan yang satu ini, jika saldo ditabungan lebih besar dari Rp. 500.000,- sebelum melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* dan *internet banking*, maka akan mendapatkan diskon 50 % untuk biaya transaksi *e-channel*.

X4, *Empathy* sebagai variabel X5, dan *Responsiveness* sebagai variabel X6. Sedangkan kepuasan nasabah sebagai variable Y.

Kualitas pelayanan dapat menjadi alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah dan seberapa tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan yang menjadi harapan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.⁶¹ Adapun hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan *Compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan nasabah

Compliance (kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.⁶² Kepatuhan terhadap prinsip Islam mencakup produk dan layanan. Hubungan *compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan nasabah adalah *compliance* (kepatuhan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis satu sebagai berikut:

$H_1 = \textit{Compliance}$ (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Hubungan *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah

⁶¹Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012), h. 143.

⁶²Othman, "*Adopting...*", h. 10.

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan.⁶³ Dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah adalah *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis dua sebagai berikut:

$H_2 = Assurance$ (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan nasabah

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁶⁴ Dimensi ini mencakup pelayanan dengan sikap profesional, pelayanan tepat waktu dan akurat.

Hubungan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan nasabah adalah: *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *reliability* (keandalan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis tiga sebagai berikut:

⁶³Ibid, h. 10.

⁶⁴Ibid, h. 10.

$H_3 = Reliability$ (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

4. Hubungan *Tangibles* (Wujud fisik) dengan kepuasan nasabah

Tangibles (wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan bahan komunikasi.⁶⁵ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.⁶⁶

Hubungan *tangibles* (wujud fisik) dengan kepuasan nasabah adalah *tangibles* (wujud fisik) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis empat sebagai berikut:

$H_4 = Tangibles$ (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

5. Hubungan *Emphaty* (Kepedulian) dengan kepuasan nasabah

Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.⁶⁷ Dimensi ini mencakup bagaimana pegawai menumbuhkan sikap kepercayaan nasabah terhadap bank dengan memberikan perhatian secara individu agar nasabah merasa diperhatikan secara khusus.

Hubungan *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan nasabah adalah *emphaty* (kepedulian) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakintinggi

⁶⁵Ibid, h. 10.

⁶⁶Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217.

⁶⁷Othman, "*Adopting...*", h. 10.

pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis lima sebagai berikut:

$H_5 = \textit{Emphaty}$ (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

6. Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.⁶⁸ Memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ini mencakup bagaimana bank melakukan pelayanan secara tanggap dan akurat saat ada permintaan, kesulitan dan keluhan dari nasabah. Sehingga akan timbul kepercayaan pada nasabah bahwa pegawai akan selalu membantu dalam setiap transaksi dan kesulitan.

Hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah adalah *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis enam sebagai berikut:

$H_6 = \textit{Responsiveness}$ (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁶⁸Ibid, h. 10.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁶⁹

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy,* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi, sehingga objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian yang penulis pilih adalah kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi No 133 C Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.

⁶⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Cet. 23; Bandung: Alfabeta, 2016), h. 8

Adapun alasan mengambil lokasi di Bank BRI Syariah ini karena merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Syariah yang beroperasi secara syariah dengan kriteria yang hingga saat ini melakukan pembiayaan yang terus berjalan sesuai dengan konsep syariah dan Bank dengan jaringan kantor cabang terbanyak berdasarkan data statistik perbankan syariah yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, sehingga dapat dianggap mewakili perbankan syariah di Indonesia.

C. *Populasi dan Sampel Penelitian*

1. Populasi

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Oleh karena itu, apabila disebutkan kata populasi, orang kebanyakan menghubungkannya dengan masalah-masalah kependudukan. Kemudian pada perkembangan selanjutnya, kata populasi menjadi amat populer, dan digunakan di berbagai disiplin ilmu.⁷⁰Populasi merupakan keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama.⁷¹Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi 8.847 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷²

⁷⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cet. 1; Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006), h. 109.

⁷¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D.*(Cet. 20;Bandung: Alfabeta, 2014), h. 297.

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 80.

a. Penentuan jumlah sampel

Penentuan besaran sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%.

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

dimana :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

$$n = \frac{N}{1 + (0.1)^2} = \frac{8.847}{1 + 8.847(0.01)} = \frac{8.847}{1 + 88,47} = \frac{8.847}{89,47} = 99,9 = 100$$

Jadi jumlah sampel yang didapat dari rumus Slovin adalah sebesar 99,9 responden sehingga dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode dalam pengambilan sampel adalah teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan cara *simple random sampling* dimana peneliti mengambil anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.⁷³

⁷³Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Cet. 1; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), h. 145.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangibles* (X_4), *Empathy* (X_5) dan *Responsiveness* (X_6).

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi).⁷⁴ Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

⁷⁴Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, (Cet. 23; Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), h, 29.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	<i>Compliance</i> (X1)	Kemampuan untuk memenuhi Hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.	1. Produk dan Layanan berdasarkan Prinsip syariah (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)
2	<i>Assurance</i> (X2)	Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.	1. Pengetahuan 2. Kesopanan 3. Keamanan (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)
3	<i>Reliability</i> (X3)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	1. Keakuratan 2. Profesional 3. Kenyamanan (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)
4	<i>Tangibles</i> (X4)	Kemampuan dalam Menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya	1. Kantor 2. Fasilitas 3. Kerapian (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)
5	<i>Empathy</i> (X5)	Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan	1. Perhatian 2. Kepedulian (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)

6	<i>Responsiveness</i> (X6)	Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Tanggap (Sumbr: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen)
	Kepuasan nasabah (Y)	perbandingan antara harapan nasabah sebelum menggunakan jasa dan hasil setelah menggunakan jasa.	1. Sistem Syariah 2. Produk 3. Fasilitas 4. Pelayanan (Sumber: Kotler dan Keller)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diisi oleh responden yaitu Tabungan Faedah iB nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.⁷⁵ Adapun Pernyataan tersebut dibuat dalam bentuk skala Likert.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya di sebut variabel penelitian.⁷⁶

⁷⁵ Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Cet. 1; Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 170.

⁷⁶Ibid., h. 134.

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁷⁷

Contoh kategori pernyataan dengan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju :

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dari kategori diatas bahwa angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan berbagai sumber dan berbagai cara. Maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut:⁷⁸

1. Data primer

- a. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁷⁹ Teknik ini digunakan pada

⁷⁷Ibid., h. 135.

⁷⁸Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2002), h. 146.

saat studi pendahuluan untuk mengetahui jumlah nasabah di Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

- b. Kuesioner, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut.⁸⁰

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder data yang kita butuhkan yang diperoleh literatur, jurnal, majalah, koran, dll atau data-data yang berhubungan dengan penelitian.⁸¹

Atau data yang berasal dari orang-orang kedua atau bukan data yang datang secara langsung, data ini mendukung pembahasan dari penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.⁸² Untuk memperoleh data ini peneliti mengambil sejumlah buku-buku, brosur, *website*, dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai

⁷⁹Ibid., h. 157.

⁸⁰Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Cet. 11; Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2011), h. 49.

⁸¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cet. 2; Jakarta: Prenada Kencana Group, 2005), h. 122.

⁸²Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi Revisi; Bandung: PT.Remaja Rosdakarya Off set, 2006), h. 160.

cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.⁸³

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur produk, harga dan promosi terhadap minat nasabah memilih produk Tabungan Faedah iB BRI Syariah KC Palu dengan menggunakan SPSS sebagai alat ukurnya.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Dalam penelitian ini, dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti. Kriteria pengukurannya apabila korelasi lebih besar dari 0,3 menggunakan aplikasi SPSS.⁸⁴

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable atau konsisten.⁸⁵ Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir

⁸³*Ibid.*, hlm 103.

⁸⁴V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h. 31.

⁸⁵*Ibid.*, 192.

pertanyaan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur dan menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya dan diandalkan dalam penelitian. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach alpha* dengan bantuan SPSS 16,0. Kemudian hasil *alpha* hitung diinterpretasikan pada table nilai r. jika tingkat alpha hitung > 0,60 maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda, merupakan teknis analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variable independen terhadap satu variabel dependen. persamaanya dapat ditulis sebagai berikut:⁸⁶

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e_i$$

Y : Kepuasan nasabah

α : Nilai Konstanta

b_1 – b_6 : Koefisien korelasi ganda

X_1 : *Compliance*

X_2 : *Assurance*

X_3 : *Responsibility*

X_4 : *Tangibles*

X_5 : *Emphaty*

X_6 : *Responsiveness*

ϵ : Standar *error*

⁸⁶Latan, *Analisis...*, hlm 84.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan meliputi :

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita.⁸⁷

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik. Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.⁸⁸

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di antara variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling

⁸⁷Haryadi Sarjono dan Winda Julianti, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 53.

⁸⁸*Ibid*, hlm 91.

berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol.⁸⁹

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai (*VIF*) lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas.⁹⁰

4. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁹¹ Dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5%, apabila nilai F lebih besar daripada nilai F tabel maka hipotesis yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

⁸⁹Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2009), h. 58.

⁹⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate, dengan Program IBM SPSS 21*, (Edisi VII; Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 93.

⁹¹Duwi Priyatno, *“Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS”*, (Cet. I; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013), h. 48.

Selain itu, dapat juga dilihat dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel dengan derajat bebas: df: α , (k-1), (n-k). dimana: n = jumlah pengamatan (ukuran sampel), k = jumlah variabel bebas dan terikat. Jika nilai F hitung > nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria *fit* (cocok).⁹²

2. Uji T

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Untuk mengetahui koefisien penentu yaitu dengan mengkuadratkan koefisien parsial yang akan menjadi koefisien parsial yang artinya penyebab perubahan pada variabel Y yang datangnya dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 .⁹³

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁹⁴ Apakah kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas atau variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika semakin besar nilai tersebut maka model semakin baik.

⁹²Suliyanto, *Ekonomika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Cet. I; Yogyakarta: Andi, 2011), h. 62.

⁹³Duwi Priyatno, "*Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS*", (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013). 50

⁹⁴Duwi Priyatno, "*Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS*", (Cet. I; Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2013), h. 56.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum Objek Penelitian*

1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah Kantor Cabang Palu

Berdirinya BRI Syariah berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember tahun 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) pada tanggal 16 Oktober tahun 2008 melalui surat Nomor: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, dan kemudian pada tanggal 17 November tahun 2008, PT. Bank BRI Syariah resmi beroperasi. Selanjutnya merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Sudah lebih dari 2 tahun, BRI Syariah hadir sebagai sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial berdasarkan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. BRI Syariah melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beraneka produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah tentunya.

Hadirnya BRI Syariah di tengah-tengah industry perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo tersebut menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Adanya kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.⁹⁵

⁹⁵<https://www.brisyariah.co.id>

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember tahun 2008 ditandatanganinya akta pemisah Unit Usaha Syariah PT. BRI Syariah (spin off process) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari tahun 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Sampai saat ini, BRI Syariah telah menjadi bank syariah yang ketiga terbesar berdasarkan jumlah asetnya. BRI Syariah tumbuh sangat pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus di segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Berdasarkan penjabaran visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah bersinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus pada penghimpunan dana dari masyarakat dan kegiatan lainnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁹⁶

Kantor Cabang Bank Bri Syariah (BRIS) Pertama buka di Sulawesi Tengah pada tahun 2012 tepat pada tanggal 1 Desember tempatnya di jalan Basuki Rahmat depan pusat perbelanjaan (Grend Hero). Pada tahun 2015 KC Bank BRI Syariah pindah kantor kembali di jalan Wolter Monginsidi namun sebelum ditempati oleh KC Bank BRI Syariah awalnya tempat tersebut ditempati oleh Bank Muamalat. Dan Alhamdulillah KC Bank BRI Syariah sudah membuka beberapa Unit – unit BRIS dikota palu, diantaranya adalah Unit Manonda, Unit Sigi, Unit Mamboro dan pada tahun 2016 KC Bank Bri Syariah telah Berkerja sama dengan Kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.

⁹⁶Laporan Tahunan 2018 Annual Report, *Menapak Esok dengan Digitalisasi*, 80.

Selama beberapa periode KC Bank BRI Syariah Palu telah berganti beberapa pimpinan cabang sebanyak 5 kali yaitu sejak awal berdiri tahun 2012-2014 dijabat oleh Yuliyawan Andri Putra, kemudian dijabat oleh Pepep Muslim Wahid pada tahun 2014 – 2015, kemudian digantikan oleh Hasan Syamsul Arifin pada tahun 2015 – 2017, kemudian digantikan oleh M. Zahirul Haq tahun 2017 – 2018, dan sejak tahun 2018 sampai dengan sekarang dijabat oleh Umar.

2. Visi dan Misi BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi

Adapun visi dan misi BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi adalah :

a. *Visi*

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.⁹⁷

b. *Misi*

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁹⁸

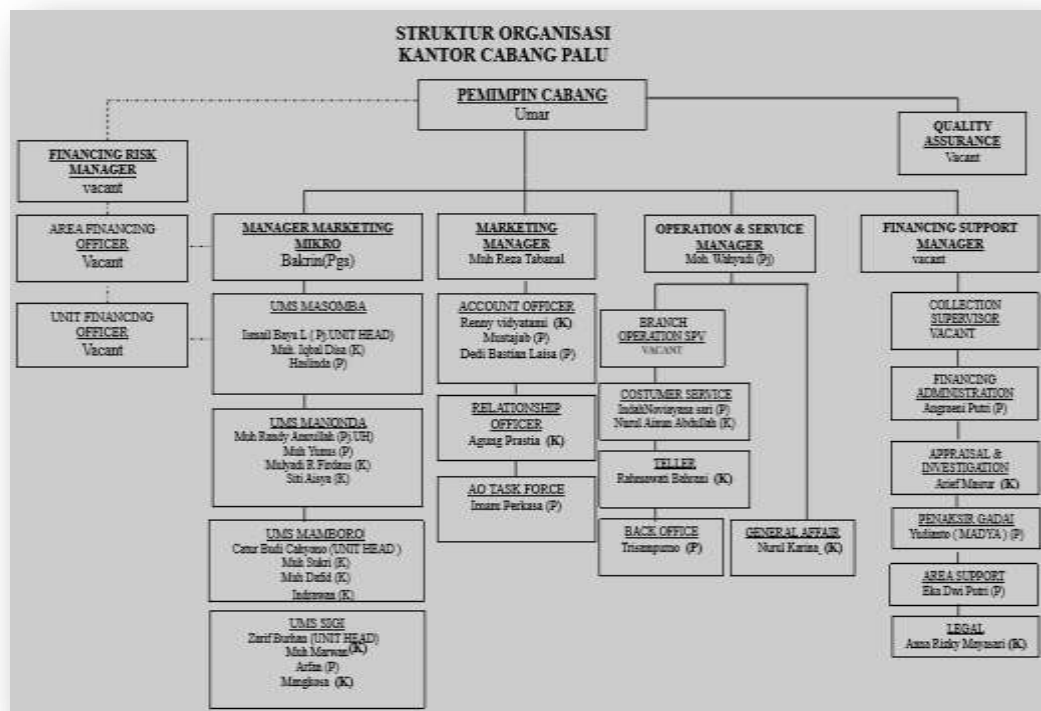
⁹⁷<https://www.brisyariah.co.id>

⁹⁸<https://www.brisyariah.co.id>

3. Alamat Struktur Organisasi BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi

Nama Bank : BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
 Alamat : Jl. Wolter Monginsidi No 133C Palu, Provinsi Sulawesi Tengah
 Telp : 1500-789
 Website : www.brisyariah.co.id

Gambar. 4.1
Struktur Organisasi
BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi



4. Job Description

a. Pimpinan Cabang Pembantu

- 1) Melakukan ekspansi pembiayaan
- 2) Meningkatkan jumlah dana simpanan

- 3) Meningkatkan kualitas aktiva Produktif (menurunkan NPF)
- 4) Meningkatkan Fee Based Income
- 5) Menjaga kepuasan pelanggan eksternal
- 6) Meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan
- 7) Meningkatkan jumlah nasabah dana simpanan
- 8) Meningkatkan kualitas kegiatan operasional dan layanan
- 9) Membangun budaya kepatuhan
- 10) Memastikan penerapan ketentuan pada setiap aktivitas operasional dan bisnis
- 11) Meminimalkan pelanggaran dalam bisnis proses serta memastikan tindak lanjut hasil temuan audit
- 12) Menyelesaikan uang muka sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan
- 13) Meningkatkan budaya disiplin

b. Branch Operation Supervisor

- 1) Membina dan melatih Teller dan Customer Service agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja Teller, Customer Service dan area front office lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.⁹⁹

⁹⁹<https://www.brisyariah.co.id>.

- 3) Mengelola operasional Teller dan Customer Service kantor cabang.
 - Otorisasi Transaksi sesuai limit kewenangan
 - Verifikasi Dokumen Transaksi Nasabah
 - Proffsheet Kantor Cabang Pembantu/Kantor Cabang.
- 4) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional front office Kantor Cabang.
- 5) Membentuk team work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional front office kantor cabang serta pengembangan karier dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan front office di kantor cabang.
- 6) Menindaklanjuti penyelesaian temuan audit di Kantor Kas/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Cabang.
- 7) Melakukan verifikasi dan kelengkapan Dokumen Pembiayaan mikro untuk unit kerja Mikro Sentralisasi.
- 8) Mengikuti Tes Product Knowledge.

c. *Customer Service*

- 1) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta pembukaan, penatausahaan dan penutupan rekening berupa transaksi yang dilakukan sesuai dengan SLA dan kewenangan yang diberikan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah berpedoman pada kebijakan/prosedur/mekanisme yang telah ditetapkan.¹⁰⁰

¹⁰⁰<https://www.brisyariah.co.id>

- 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk pelaksanaannya.
- 3) Melaksanakan penginputan data nasabah secara benar, lengkap dan akurat.
- 4) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur dan area banking hall.
- 5) Menyimpan dokumen dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi.
- 6) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional layanan CS. Input data LTKT.
- 7) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office di KC/KCP/KK
- 8) Aktif menawarkan/memasarkan produk/layanan BRISyariah lainya sesuai kebutuhan nasabah
- 9) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan team work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional KC/KCP/KK
- 10) Pedoman Standarisasi Layanan BRISyariah.¹⁰¹

¹⁰¹<https://www.brisyariah.co.id>

d. Teller

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan
- 2) Melaksanakan Transaksi setoran, penarikan dan pemindah bukuan dari nasabah baik rupiah maupun valas memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Melakukan pengecekan keabsahan/verifikasi bukti transaksi yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 4) Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga. Pelaporan Asuransi On Line.
- 5) Melakukan pergeseran kas antar teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- 6) Membayarkan biaya-biaya rutang, realisasi pembiayaan, dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca.
- 7) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/CS guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 8) Melaksanakan pengisian kas ATM saat replenish ATM.¹⁰²

¹⁰² <https://www.brisyariah.co.id>

- 9) Ikut menawarkan/memasarkan produk/layanan BRISyariah lainnya sesuai kebutuhan nasabah.¹⁰³
 - 10) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan team work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional KC/KCP/KK.
 - 11) Pelayanan sesuai dengan standarisasi BRISyariah.
5. Produk BRI Syariah

PT. Bank BRI Syariah memiliki beberapa produk yaitu :

1) *Tabungan Faedah BRISyariah iB*

Tabungan faedah BRISyariah IB adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan yang memerlukan tabungan sehari-hari. Tabungan ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah.

2) *Tabungan Haji BRISyariah iB*

Tabungan haji BRISyariah iB ditujukan bagi para calon Jemaah haji untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji. Tabungan haji tersebut menggunakan akad mudharabah mutlaqah, yaitu bentuk kerja sama dengan memberikan keleluasaan penuh kepada bank sebagai pengelola untuk menggunakan dana demi usaha yang baik dan menguntungkan.

3) *Tabungan Impian BRISyariah iB*

Tabungan impian BRISyariah iB untuk mewujudkan impian. Mulai dari impian liburan, menyiapkan dana pendidikan, berkorban, dan

¹⁰³ <https://www.brisyariah.co.id>

sebagainya. Tabungan tersebut menggunakan akad mudharabah mutlaqah.

4) *Simpanan Pelajar (Simpel) BRISyariah iB*

Simple adalah program tabungan yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mendorong orangtua dalam menanamkan pentingnya menabung, sekaligus mengajarkan perencanaan keuangan kepada anak.

5) *Deposito BRISyariah iB*

Simpanan berjangka dengan minimal penempatan dana sebesar Rp 2,5 juta dan minimum penempatan dana selama satu bulan. Deposito BRISyariah iB menerapkan sistem bagi hasil yang besarnya telah disepakati di awal perjanjian. Jadi, sekalipun suku bunga bank sedang berfluktuasi, imbal hasil yang akan diterima sudah dapat diperkirakan jumlahnya.¹⁰⁴

B. Deskripsi Hasil Penelitian dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Syariah KC Palu yang terletak di jalan Wolter Monginsidi No. 133 C. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BRI Syariah yang menggunakan tabungan Faedah sebagai sampel penelitian. Penyebaran kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini :

¹⁰⁴<https://www.brisyariah.co.id>

Tabel 4.1**Deskripsi Kuesioner**

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Persentase
100	100	100	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Pada tabel 4.2 di atas dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 nasabah BRI Syariah.

Tabel 4.2**Karakteristik responden**

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	34	34%
Perempuan	66	66%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer responden yang diolah kembali

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 100 orang sampel dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 66 orang. Sehingga nampak disini bahwa sebagian besar sampel penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk

mendapatkan hasil penelitian yang valid dan realibel. Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan realibitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan realibel. Hal ini masih akan di pengaruhi oleh kondisi objek yang di teliti, dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

Instrumen yang dinyatakan valid dan realibel adalah; instrumen yang valid, berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang realibel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Syarat minimum untuk memenuhi syarat adalah apabila $r = 0,3$ jadi apabila korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka instrumen tersebut tidak valid.¹⁰⁵

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Item total Correlation</i>	R Kritis	Ket
Compliance (X1)	1	0,488	0,30	Valid
	2	0,488	0,30	Valid

¹⁰⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R an D*, (Cet.XIII, Bandung: CV. Alfabeta, 2011), 20.

Assurance (X2)	1	0,546	0,30	Valid
	2	0,597	0,30	Valid
	3	0,485	0,30	Valid
Reliability (X3)	1	0,616	0,30	Valid
	2	0,581	0,30	Valid
	3	0,516	0,30	Valid
Tangible (X4)	1	0,507	0,30	Valid
	2	0,406	0,30	Valid
	3	0,417	0,30	Valid
Emphaty (X5)	1	0,700	0,30	Valid
	2	0,700	0,30	Valid
Responsiveness (X6)	1	0,603	0,30	Valid
	2	0,720	0,30	Valid
	3	0,623	0,30	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,755	0,30	Valid
	2	0,786	0,30	Valid
	3	0,791	0,30	Valid
	4	0,791	0,30	Valid

Sumber Data: Output SPSS

Tabel di atas, terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing dari ke 7 variabel di atas dinyatakan semua pernyataan valid karena r_{hitung} lebih besar dan positif dari 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid, maka selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas atau uji keandalan instrumen penelitian.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency* atau derajat ketepatan jawaban. Untuk penelitian ini digunakan *Statistical Packaged For social Sciences (SPSS)* sebagai alternatif pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan SPSS versi 16, yaitu dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), yang mana satu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$).¹⁰⁶

Hasil pengujian reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS versi 21.0for windowsdapat diketahui dalam tabel berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Reliability Coefficiens</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Compliance (X1)	2 Item	0,655	Reliabel
Assurance (X2)	3 Item	0,716	Reliabel
Reliability (X3)	3 Item	0,741	Reliabel
Tangible (X4)	3 Item	0,622	Reliabel
Emphaty (X5)	2 Item	0,823	Reliabel
Responsiveness (X6)	3 Item	0,798	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	4 Item	0,901	Reliabel

Sumber Data: Output SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.5 tersebut tampilan SPSS menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yang menurut kriteria sebelumnya bisa dikatakan

¹⁰⁶*Ibid*,56.

reliabel, sehingga dapat disimpulkan sesuai item pernyataan dari variabel X dan Y dapat diuji lebih lanjut.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu atribut produk (variabel independen) dan minat menabung (variabel dependen). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut :¹⁰⁷

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

Dimana :

P = Panjang kelas interval
 Rentang = data tertinggi – terendah
 Banyak kelas = 5

$$P = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju	= 1,00 – 1,79
Tidak Setuju	= 1,80 – 2,59
Ragu-ragu	= 2,60 – 3,39
Setuju	= 3,40 – 4,19
Sangat Setuju	= 4,20 – 5,00

¹⁰⁷Yogi Iskandar, “Pengaruh Kesesuaian Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bantoel Distribusi Utama Cabang Palu”, (Skripsi), 54. (Diakses 13 Juni 2019).

A. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Compliance* (X1)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel *Compliance* (kepatuhan)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Produk tabungan faedah bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan merugikan (gharar)	32	48	18	-	2	408	4,08%
		32%	48%	18%		2%		
2	Produk tabungan faedah bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung_untungan (maysir)	37	44	15	2	2	412	4,12%
		37%	44%	15%	2%	2%		
Rata-rata								4,1%

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel *compliance* (kepatuhan) dengan pernyataan pertama yaitu sebanyak 32 orang yang sangat setuju, 48 orang setuju, 18 orang menjawab netral dan 2 orang yang menjawab sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 408 dengan nilai rata-rata 4,08% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 37 orang sangat setuju, 44 orang menjawab setuju, 15 orang menjawab netral, 2 orang menjawab tidak setuju dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju. Total skor jawaban 100 responden adalah 412 dengan nilai rata-rata 4,12% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria baik.

B. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Assurance* (X2)

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance* (jaminan)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk	47	37	14	2	-	431	4,31%
		47%	37%	14%	2%			
2	Karyawan bersikap ramah dan sopan	68	26	5	1	-	461	4,16%
		68%	26%	5%	1%			
3	Bank menjamin keamanan dana nasabah	71	21	8	-	-	463	4,63%
		71%	21%	8%				
Rata-rata								4,36%

Dari hasil penelitian, tanggapan responden menunjukkan untuk variabel *assurance* (jaminan) yang diwakili oleh 3 item pernyataan. Pernyataan 47 orang menyatakan sangat setuju bahwa karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-

produk, 37 orang menyatakan setuju, 14 orang menyatakan netral dan 2 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 431 dengan nilai rata-rata 4,31% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu 68 orang menyatakan sangat setuju bahwa karyawan bersikap ramah dan sopan 26 orang menyatakan setuju, 5 orang menyatakan netral dan 1 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban 100 responden adalah 461 dengan nilai rata-rata 4,61% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 71 orang menyatakan sangat setuju bahwa bank menjamin keamanan dana nasabah, 21 orang menyatakan setuju dan 8 orang menyatakan netral. Total skor jawaban 100 responden adalah 463 dengan nilai rata-rata 4,63% maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria sangat baik.

C. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Reliability* (X3)

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* (keandalan)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan	47	39	14	-	-	438	4.38%
		47%	39%	14%				
2	Costumer service memberikan informasi dengan	46	49	5	-	-	441	4,41%

	jelas							
		46%	49%	5%				
3	Teller mampu melakukan transaksi secara akurat	45	50	5	-	-	440	4,4%
		45%	50%	5%				
Rata-rata								4,39%

Dari hasil penelitian, tanggapan responden pernyataan pertama untuk variabel *reliability* (keandalan) yaitu sebanyak 47 orang menyatakan sangat setuju bahwa karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan, 39 orang menyatakan setuju dan 14 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 438 dengan nilai rata-rata 4,38% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 46 orang menyatakan sangat setuju bahwa customer service memberikan informasi dengan jelas, 49 orang menyatakan setuju dan 5 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 441 dengan nilai rata-rata 4,4% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 45 orang menyatakan sangat setuju bahwa teller mampu melakukan transaksi secara akurat, 50 orang menyatakan setuju dan 5 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 440 dengan nilai rata-rata 4,40% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

D. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Tangible* (X4)

Tabel 4.8

Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* (wujud fisik)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Lokasi bank strategis atau mudah dijangkau	41	36	18	5	-	412	4,12%
		41%	36%	18%	5%			
2	Penampilan karyawan menarik dan rapi	60	32	7	1	-	451	4,51%
		60%	32%	7%	1%			
3	Bank menyediakan tempat parkir yang luas	18	32	37	9	4	241	2,41%
		18%	32%	37%	9%	4%		
Rata-rata								3,56%

Dari hasil penelitian, tanggapan responden pernyataan pertama untuk variabel *Tangible* (wujud fisik) yaitu sebanyak 41 orang menyatakan sangat setuju bahwa lokasi bank strategis atau mudah dijangkau, 36 orang menyatakan setuju, 18 orang menyatakan netral dan 5 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 412 dengan nilai rata-rata 4,12% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 60 orang menyatakan sangat setuju penampilan karyawan menarik dan rapi, 32 orang

menyatakan setuju, 7 menyatakan netral dan 1 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 451 dengan nilai rata-rata 4,51% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 18 orang menyatakan sangat setuju bahwa bank menyediakan tempat parkir yang luas, 32 orang menyatakan setuju, 7 orang menyatakan netral dan 1 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 241 dengan nilai rata-rata 2,41% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria buruk.

E. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Emphaty* (X5)

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty* (kepedulian)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi	55	30	14	1	-	439	4,39%
		55%	30%	14%	1%			
2	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan	47	35	16	2	-	427	4,27%
		47%	35%	16%	2%			
Rata-rata								4,33%

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel *Emphaty* (kepedulian) dengan pernyataan pertama yaitu sebanyak 55 nasabah yang sangat setuju, 30 orang setuju, 14 menjawab netral dan 1 orang yang menjawab tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 439 dengan nilai rata-rata 4,39% maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 47 sangat setuju, 35 orang menjawab setuju, 16 menjawab netral dan 2 menjawab tidak setuju. Total skor jawaban 100 responden adalah 427 dengan nilai rata-rata 4,27% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria baik.

F. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel *Responsiveness* (X6)

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (daya tanggap)

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Bank selalu buka tepat pada waktunya	38	49	13	-	-	425	4,25%
		38%	49%	13%				
2	Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah	39	42	16	3	-	417	4,17%
		39%	42%	16%	3%			
3	Telepon kantor BRISyariah KC Palu mudah	26	39	34	-	1	389	3,89%

	dihubungi							
		26%	39%	34%		1%		
Rata-rata								4,10%

Dari hasil penelitian, tanggapan responden pernyataan pertama untuk variabel *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sebanyak 38 orang menyatakan sangat setuju bahwa bank selalu buka tepat pada waktunya, 49 orang menyatakan setuju dan 13 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 425 dengan nilai rata-rata 4,25% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 39 orang menyatakan sangat setuju bahwa Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah, 42 orang menyatakan setuju, 16 menyatakan netral dan 3 orang menyatakan tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 417 dengan nilai rata-rata 4,17% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 26 orang menyatakan sangat setuju bahwa Telepon kantor BRISyariah KC Palu mudah dihubungi, 39 orang menyatakan setuju, 34 orang menyatakan netral dan 1 orang menyatakan sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 389 dengan nilai rata-rata 3,89% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

G. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Rata-rata
		5	4	3	2	1		
1	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BRISyariah KC Palu	33	47	20	-	-	413	4,13%
		33%	47%	20%				
2	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan Faedah IB BRISyariah KC Palu	30	55	15	-	-	415	4,15%
		30%	55%	15%				
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan BRISyariah KC Palu	30	54	16	-	-	414	4,14%
		30%	54%	16%				
4	Saya merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BRISyariah KC Palu	35	54	11	-	-	424	4,24%
		35%	54%	11%				
Rata-rata								4,16%

Dari hasil penelitian, tanggapan responden pernyataan pertama untuk variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 33 orang menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BRISyariah KC Palu, 47 orang menyatakan setuju dan 120 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 413 dengan nilai rata-rata 4,13% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 30 orang menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas menggunakan produk tabungan Faedah IB BRISyariah KC Palu, 55 orang menyatakan setuju dan 15 menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 415 dengan nilai rata-rata 4,15% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 30 orang menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas dengan fasilitas yang disediakan BRISyariah KC Palu, 54 orang menyatakan setuju dan 16 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 414 dengan nilai rata-rata 4,14% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 35 orang menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BRISyariah KC Palu, 54 orang menyatakan setuju dan 11 orang menyatakan netral. Total skor jawaban dari 100 responden adalah 424 dengan nilai rata-rata 4,24% maka, pernyataan pertama termaksud dalam kriteria sangat baik.

E. Uji Asumsi Klasik

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah sah (benar dan dapat diterima), serta menghindari kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik yang merupakan asumsi dasar dalam metode analisis. Dengan demikian dapat diharapkan pengambilan keputusan hasil uji statistik mendekati nilai estimasi yang sebenarnya.

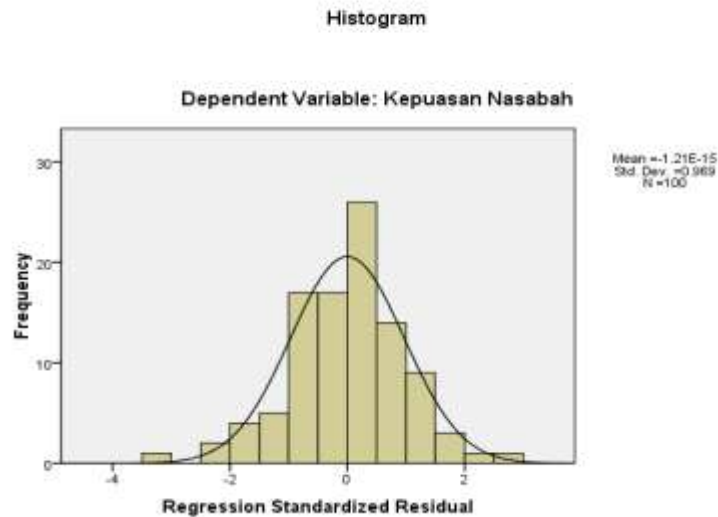
1. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk di analisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik.

Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Model lain yang digunakan dalam analisis grafik adalah dengan melihat normal *Probability Plot* yang membandingkan kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. dengan menggunakan *SPSS for windows* versi 16.0 di tunjukkan data berdistribusi normal sebagai berikut:

Gambar 4.2

Histogram



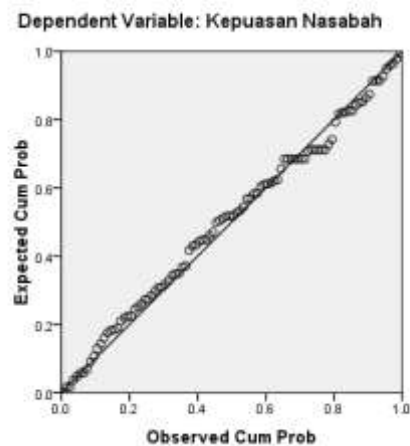
Grafik histogram di atas menunjukkan bahwa data penelitian menunjukkan bentuk normal tidak terjadi kemiringan, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas data.

Sedangkan hasil grafik *Probability Plot (P-Plot)* dari program *SPSS for Windows 16* adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



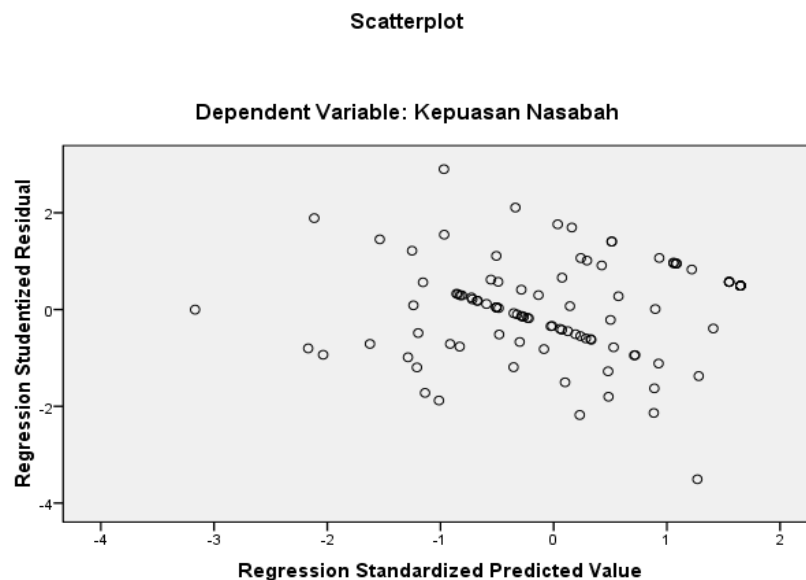
Berdasarkan grafik tersebut terlihat titik-titik penyebaran disekitar garis diagonal, serta mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai dan memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesalahan vaarians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain, jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi terbaik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji asumsi ini dilakukan dengan melalui grafik *scatterplot* antara variabel terikat (ZPRED) dan variabel bebas (SRESID).

Gambar 4.4

Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar grafik di atas terlihat bahwa titik-titik atau poin0poin menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan sumbu Y. maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi berganda ditemukan adanya korelasi antar independen. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat multikolinearitas (multiko).

Membuktikanada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *France Inflation Factor* (VIP). Koefisien korelasi antara variabel haruslah lemah (dibawah 0,10). Jika korelasi kuat maka terjadi problem multiko.

Pada tabel berikut ini dapat dilihat hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai VIF dan *tolerance* untuk masing-masing variabel independen.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Compliance	.885	1.130
Assurance	.514	1.946
Reliability	.391	2.559
Tangible	.555	1.803
Emphaty	.493	2.027
Responsiveness	.550	1.819

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa dalam model regresi bebas dari adanya multikolinear. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan nilai *Tolerance* yang kurang dari 0,10. Selain itu, hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* yang menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada satupun variabel independen yang menunjukkan nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

F. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui besarnya pengaruh atribut produk tabungan Faedah terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KC Palu. Digunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS 16. Analisis tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.13

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.233	1.870		1.728	.087
	Compliance	.280	.138	.174	2.023	.046
	Assurance	.275	.162	.191	1.691	.094
	Reliability	.175	.198	.115	.888	.377
	Tangible	.073	.130	.061	.564	.574
	Emphaty	-.076	.188	-.046	-.401	.690
	Responsiveness	.397	.132	.329	3.006	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel di atas, kemudian dimasukkan ke dalam model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

$$Y = 3.233 + 0,280_{x_1} + 0,275_{x_2} + 0,175_{x_3} + 0,073_{x_4} + 0,076_{x_5} + 0,397_{x_6}$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Konstanta positif sebesar 3.233 ini berarti jika variabel independen yaitu *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangible* (X_4), *Emphaty* (X_5), dan *Responsiveness* (x_6) diasumsikan bernilai (0), maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 3.233
- b) Koefisien regresi *compliance* (X_1) sebesar 0,280 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *compliance* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *compliance* (X_1) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,280 jika variabel lain dianggap konstan.
- c) Koefisien regresi *Assurance* (X_2) sebesar 0,275 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *Assurance* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *Assurance* (X_2) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,275 jika variabel lain dianggap konstan.
- d) Koefisien regresi *Reliability* (X_3) sebesar 0,175 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *reliability* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *Reliability* (X_3)

akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,175 jika variabel lain dianggap konstan.

- e) Koefisien regresi *Tangible* (X_4) sebesar 0,073 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *tangible* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *Tangible* (X_4) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,073 jika variabel lain dianggap konstan
- f) Koefisien regresi *Emphaty* (X_5) sebesar 0,076 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *emphaty* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *Emphaty* (X_5) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,076 jika variabel lain dianggap konstan.
- g) Koefisien regresi *Responsiveness* (X_6) sebesar 0,397 bernilai positif. Nilai positif (+) pada variabel *responsiveness* mempunyai makna searah, artinya bahwa setiap terjadinya peningkatan satu variabel *Emp Responsiveness* (X_6) akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,397 jika variabel lain dianggap konstan.

G. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini ingin diketahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara bersama-sama memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.993	6	35.666	9.859	.000 ^a
	Residual	336.447	93	3.618		
	Total	550.440	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tabel 4.10 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $9,859 > F_{tabel}$ sebesar 2,19 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangible* (X_4), *Emphaty* (X_5), dan *Responsiveness* (x_6) terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

2. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel independen benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Berikut di bawah ini tabel hasil uji T pada tabel *coeficients*.

Tabel 4.15
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.233	1.870		1.728	.087
	Compliance	.280	.138	.174	2.023	.046
	Assurance	.275	.162	.191	1.691	.094
	Reliability	.175	.198	.115	.888	.377
	Tangible	.073	.130	.061	.564	.574
	Emphaty	-.076	.188	-.046	-.401	.690
	Responsiveness	.397	.132	.329	3.006	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan statistic uji dari 6 variabel independen yang dimasukkan dalam model tegresi terlihat bahwa:

a. *Compliance* (X_1), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,023 > t_{tabel} 1.98 dan untuk nilai signifikannya 0,46 > 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta yakni sebesar 17,4%.

b. *Assurance* (X_2), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1.691 < t_{tabel} 1.98$ dan untuk nilai signifikannya $0,94 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y).

c. *Reliability* (X_3), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,888 < t_{tabel} 1.98$ dan untuk nilai signifikannya $3,77 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y).

d. *Tangible* (X_4), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,564 < t_{tabel} 1.98$ dan untuk nilai signifikannya $5,74 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y).

e. *Emphaty* (X_5), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-0,401 < t_{tabel} 1.98$ dan untuk nilai signifikannya $5,74 > 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y).

f. *Responsiveness* (x_6), terhadap Kepuasan nasabah

Dari Tabel 4.11 hasil *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,006 > t_{tabel}$ 1.98 dan untuk nilai signifikannya $0.003 < 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta yakni sebesar 32,9%.

H. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 16 *For Windows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.389	.349	1.90203

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan dalam Tabel 4.12 diatas hasil nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diketahui pengaruh dari keenam variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*) terhadap Kepuasan nasabah sebesar 0,349 atau 34,9%. Hal ini berarti 34,9% variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi independen yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan*

Responsiveness secara simultan. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 34,9\% = 65,1\%$ dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model yang merupakan kontribusi variabel bebas lain diluar kedua variabel independen.

I. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh masing-masing variabel independen (*compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty dan responsiveness*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Compliance* (kepatuhan) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,023 > t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,46 pada tabel *coefisients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya $0,46 > 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *compliance* (X_1) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *compliance* (kepatuhan) yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1.691 < t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,94 pada tabel *coefisients* dengan nilai α

(tingkat signifikan) 0,05. Artinya $0,94 > 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *assurance* (X_2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *assurance* (jaminan) yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* (keandalan) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,888 < t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 3,77 pada tabel *coeficients* dengan nilai a (tingkat signifikan) 0,05 Artinya $3,77 > 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *reliability* (X_3) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *reliability* (keandalan) yang diberikan oleh Bank BRI Syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangibel* (wujud fisik) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,564 < t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 5,74 pada tabel *coeficients* dengan nilai a (tingkat signifikan) 0,05 Arinya $5,74 > 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *tangible* (X_4) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *tangible* (wujud fisik) yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *tagible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Emphaty* (kepedulian) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-0,401 < t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 5,74 pada tabel *coeficients* dengan nilai a (tingkat signifikan) 0,05 Arinya $5,74 > 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *emphaty* (X_5) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *emphaty* (kepedulian) yang

diberikan oleh Bank BRI Syariah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji statistic diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,006 > t_{tabel}$ 1.98 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0.003 74 pada tabel *coeficients* dengan nilai a (tingkat signifikan) 0,05 Arinya $0.003 < 0,05$. . Dengan nilai ini memberikan makna bahwa secara parsial variabel *responsiveness* (X_6) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom beta. Besaran variabel X_1 terhadap variabel Y yakni 32,9%. Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa respon (nasabah) memandang bahwa *responsiveness* yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah sudah mampu mempengaruhi secara signifikan bahwa bank selalu buka tepat pada waktunya, karyawan cepat dalam menanggapi permintaan nasabah dan telepon kantor BRI Syariah mudah dihubungi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul, yang menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.17

Ringkasan Hasil Penelitian

NO	Variabel	Hasil
1	<i>Compliance</i> (X_1)	<i>Compliance</i> (kepatuhan) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
2	<i>Assurance</i> (X_2)	<i>Assurance</i> (jaminan) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
3	<i>Reliability</i> (X_3)	<i>Reliability</i> (keandalan) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
4	<i>Tangibles</i> (X_4)	<i>Tangibles</i> (daya tanggap) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
5	<i>Emphaty</i> (X_5)	<i>Emphaty</i> (kepedulian) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi
6	<i>Responsiveness</i> (X_6)	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam rangka pembahasan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan CARTER Terhadap Kepuasan

Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRI Syariah KC Palu)”. maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel *Compliance* (kepatuhan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi dikarena kurangnya sosialisasi tentang pengaetahuan dan pengaplikasian system bagi hasil serta system keuangan.
2. Secara parsial variabel *Assurance* (jaminan) tidak bengaruh dan tidak signifikan karena bernilai kurang cukup atau relative rendah terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi..
3. Secara parsial variabel *Reliability* (keandalan) tidak berpengaruh dan tidak signifikan dikarenakan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan jasa tidak sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
4. Secara parsial variabel *Tangibles* (daya tanggap) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
5. Secara parsial variabel *Emphaty* (kepedulian) tidak berpengaruh dan tidak signifikan dikarenakan kurangnya kepedulian karyawan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.
6. Secara parsial variabel *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan karena kurangnya kesiapan karyawan dalam membantu setiap kesulitan, koordinasi system antrian yang tidak berjalan dengan baik,

penjelasan petugas yang kurang detail dan jelas terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan produktivitas Bank BRI Syariah lebih mengedepankan Hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam., sehingga produk dan layanan pada bank dapat ditingkatkan lebih baik lagi.
2. Dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap bank, karyawan lebih memiliki pengetahuan dan kesopanan dalam berkomunikasi lisan dan tulisan terhadap pelanggan.
3. Bank BRI Syariah lebih menerapkan *reliability* (keandalan) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI Syariah lebih mengedepankan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimensi ini meliputi fasilitas fisik (contoh: menyediakan lahan parkir yang luas).
5. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BRI Syariah memberikan perhatian lebih yang tulus dan bersifat individual atau pribadi agar nasabah merasa diperhatikan secara khusus.
6. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel-variabel lain yang

mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya kualitas produk .

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Dan Terjemahan. Sukabumi: Cet. I. KEMENTERIAAN AGAMA. 2013.
- Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.Cet. 2. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Bungin, Burhan.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cet. 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2006.

- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cet. 1. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014.
- Fikri, Sirhan.dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Universitas Merdeka Malang, vol. 3 No.1, 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Muktivariate, dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi VII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cet. 4. Bandung: Alfabeta, 2015.
- <https://www.brisyariah.co.id> di akses 10 november 2019.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2002.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. Cet. 1. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Juniawan, Ambardi. “*Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta*”. *Jurnal Liquidity* vol. 3 No. 1. Jakarta, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Edisi 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisi, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT.Prehallindo, 1997.
- Lintang, Verdian Aissa. “*Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung*”. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2015. <http://www.digilib.uin-suka.ac.id/19648>. Diakses 1 Agustus 2019.
- Lovelock, Cristopel H. dan K, Lauren. *Principles of Service Marketing and Manajemen*. Jakarta: Indeks, 2015.
- Lupiyadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi III; Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Meleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Edisi Revisi. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya Off set, 2006.
- Nurul Fitriani, Kiki. “*pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi carter Di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah*”. Universitas IslamNegeri

Walisongo Semarang, 2018 <http://eprints.walisongo.ac.id/8992/1/SKRIPSI>. Diakses 1 Agustus 2019.

Pebrilaksono, Eko. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah”*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta. 2018. <http://www.eprints.iain-surakarta.ac.id/1662/1>. Diakses pada 1 Agustus.

Perwataatmadja, Karnaen dan Syafi'i Antonio, Muhammad. *Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.

Prasetyo, Bambang dan Miftahul Jannah, Lina. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012.

Rivai, Veithzal. dkk, *Bank And Financial Institution Managemen*. Edisi 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Sarjono, Haryadi dan Julianti, Winda. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Cet. 1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010.

Solahika Salma, Fitria dan Tri Ratnasari Ririn, *“Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*. *Jurnal Ekonomi Syariah*, vol. 2 No. 4, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cet. 23. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Cet. 23. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Tri Ratnasari, Ririn. dan Aksa, Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Cet. 2. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2016.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Cet. 11. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2011.

Yahya, Imam dan Meita Putri Retnandi, *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang*, *Jurnal Economica*, vol. VII edisi 1, 2015.

Wahab. "Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syari'ah*". *Jurnal Economica*, vol. 5 edisi 2, 2014.



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi
pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRISyariah KC Palu Wolter
Monginsidi)

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah Tabungan Faedah
BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi

Dengan Hormat,

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Dwijayanti

NIM : 153150062

Jur/Fak : Perbankan Syariah/Ekonomi dan Bisnis islam, Institut
 Agama Islami Negeri (IAIN) Palu

Sebelumnya saya mohon maaf sudah mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan kerendahan hati saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sejujurjujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah iB Bank BRISyariah KC Palu Wolter Monginsidi)”**, untuk memperoleh gelar Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Palu. Sesuai dengan kode etik penelitian, Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kerjasama dan kesediaanya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Riska Dwijayanti

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

1. Apakah jenis kelamin Anda?

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Berapa umur Anda sekarang?

- a. < 20 tahun c. 30 – 39 tahun e. > 50 tahun
b. 20 - 29 tahun d. 40 - 49 tahun

3. Apakah status pernikahan Anda?

- a. Menikah b. Belum menikah

4. Apa pendidikan terakhir Anda?

- a. SMP/MTs c. Diploma
b. SMA/MA/SMK d. Sarjana

5. Apa pekerjaan Anda?

- a. PNS d. Petani
b. Pegawai Swasta e. Lain-lain
c. Pengusaha/Wiraswasta

6. Berapa penghasilan Anda sebulan?

- a. < Rp. 1.000.000
b. Rp. 1.000.0001 - Rp. 2.000.0000
c. Rp. 2.000.0001 - Rp. 3.000.0000
d. Rp. 3.000.0001 - Rp. 4.000.0000
e. Rp. 4.000.0001 - Rp. 5.000.0000
f. > Rp. 5.000.000

7. Dari mana Anda mengetahui informasi tentang BRI Syariah?

- a. Keluarga/Teman d. Pamflet, brosur dll

- b. Surat Kabar/Majalah e. Lain-lain
- c. Televisi, internet dll
8. Berapa lama Anda menjadi Nasabah BRI Syariah?
- a. 1-2 tahun c. > 5 tahun
- b. 3-4 tahun
9. Anda membuka rekening tabungan faedah di BRI Syariah dengan tujuan?
- a. Benar-benar menyimpan dana
- b. Mempermudah pembayaran angsuran
- c. Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll

PERNYATAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

Petunjuk Pengisian:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Compliance (Kepatuhan)</i>					
1.	Produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya					
2.	Bank menerapkan prinsip tolong menolong					
3.	Produk tabungan faedah bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar)					
4.	Produk tabungan faedah bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung_untungan (maysir)					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Assurance (jaminan)</i>					
1.	Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk					
2.	Karyawan bersikap ramah dan sopan					
3.	Bank menjamin keamanan dana nasabah					
4.	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Reliability (keandalan)</i>					
1.	Bank menyediakan produk dan layanan yang luas					
2.	Karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan					
3.	Costumer service memberikan informasi dengan jelas					
4.	Teller mampu melakukan transaksi secara akurat					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Tangible (wujud baik)</i>					
1.	Lokasi bank strategis atau mudah dijangkau					
2.	Tampilan kantor menarik					
3.	Penampilan karyawan menarik dan rapi					
4.	Bank menyediakan tempat parkir yang luas					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Emphaty (kepedulian)</i>					
1.	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi					
2.	Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
3.	Nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank					
4.	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
1.	Karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah					
2.	Bank selalu buka tepat pada waktunya					
3.	Karyawan cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah					
1.	Telepon kantor BRISyariah KC Palu mudah dihubungi					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Customer Satisfation (Kepuasan Nasabah)</i>					
1.	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BRISyariah KC Palu					

2.	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan Faedah IB BRISyariah KC Palu					
3.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan BRISyariah KC Palu					
4.	Saya merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BRISyariah KC Palu					



LAMPIRAN 2
(TABULASI KUESIONER)

TABULASI KUESIONER VARIABEL
COMPLIANCE (X_1), ASSURANCE (X_2), RELIABILITY (X_3), TANGIBLE
(X_4), EMPHATY (X_5),
RESPONSIVENESS (X_6) DAN VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

	Assurance (X_2)				Reliability (X_3)				Tangible (X_4)				Empathy (X_5)				Responsiveness (X_6)				Kepuasan (Y)			
10	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	9	4	4	4	12	5	4	4	4	17
8	3	4	3	10	3	3	4	10	2	4	1	7	3	3	6	4	4	3	11	4	4	5	4	17
7	3	4	3	10	3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	7	3	3	3	9	3	3	3	3	12
8	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	3	11	5	5	10	5	5	5	15	4	4	4	4	16
7	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	3	12	5	5	10	3	4	4	11	5	5	5	5	20
8	4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	4	13	3	3	6	4	3	4	11	4	4	4	4	16
10	4	4	5	13	4	4	3	11	3	3	2	8	3	3	6	3	3	3	9	4	5	4	5	18
9	5	5	4	14	3	5	4	12	5	5	4	14	3	3	6	4	3	3	10	3	4	4	5	16
9	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
10	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	2	10	5	3	8	5	5	4	14	4	4	4	4	16
6	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	3	12	4	5	9	5	4	4	13	4	3	4	4	15
7	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	3	4	7	5	3	3	11	4	5	4	4	17
8	5	5	4	14	3	4	5	12	4	5	2	11	5	4	9	5	5	3	13	5	5	5	5	20
8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	8	4	3	3	10	4	4	3	3	14
6	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	4	3	2	3	8	3	3	3	3	12
8	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	3	3	3	3	12
6	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	7	4	3	3	10	3	3	3	3	12
6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	3	4	4	4	15
9	2	5	5	12	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	10	4	3	3	10	4	4	4	4	16
10	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	10	3	2	1	6	3	3	3	4	13
6	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	3	13	3	4	7	4	5	4	13	4	4	4	4	16
9	5	5	5	15	4	5	4	13	3	5	2	10	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	5	20
7	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	11	4	2	6	3	4	4	11	3	4	3	4	14
9	5	5	4	14	5	5	4	14	3	5	3	11	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	4	17
8	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	3	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	3	12	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	5	5	5	15	4	4	5	13	3	4	4	11	5	5	10	4	5	4	13	4	3	4	4	15
9	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	10	5	5	5	15	5	4	4	5	18
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	2	9	3	3	6	4	3	4	11	3	3	3	4	13
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
10	4	5	5	14	5	5	4	14	5	3	5	13	5	4	9	4	4	4	12	4	4	3	3	14
9	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	9	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	3	5	5	13	4	4	4	4	16
6	4	5	5	14	5	5	5	15	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	12
7	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	9	5	4	3	12	4	3	4	4	15
8	3	2	5	10	4	4	5	13	5	5	3	13	4	4	8	3	4	3	10	3	4	5	5	17
10	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	7	5	4	4	13	4	4	4	4	16
9	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	3	13	5	4	9	4	4	4	12	5	5	4	5	19
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	3	11	5	5	10	5	5	3	13	3	3	5	5	16
8	3	5	4	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	7	4	4	4	12	4	4	4	5	17
8	3	4	4	11	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	4	4	3	11	4	4	4	4	16
8	4	4	5	13	4	4	3	11	2	4	2	8	4	3	7	4	4	3	11	4	4	4	4	16
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	20



LAMPIRAN 3
(UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS)

1. *Compliance* (kepatuhan)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	4.1200	.773	.488	.238	. ^a
Item 2	4.0800	.680	.488	.238	. ^a

b. Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.655	.656	2

2. *Assurance* (jaminan)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	9.2300	1.169	.546	.315	.629
Item 2	8.9100	1.396	.597	.357	.560
Item 3	8.8800	1.541	.485	.243	.687

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.722	3

3. Reliability (keandalan)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	8.8000	1.010	.616	.384	.600
Item 2	8.7300	1.250	.581	.347	.640
Item 3	8.7300	1.351	.516	.267	.712

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.741	.742	3

4. *Tangible* (wujud fisik)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	8.0200	1.878	.507	.263	.408
Item 2	7.6400	2.556	.406	.185	.575
Item 3	8.6400	1.728	.417	.181	.570

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.622	.635	3

5. *Emphaty* (kepedulian)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	4.2700	.644	.700	.490	.a
Item 2	4.3900	.584	.700	.490	.a

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.823	.823	2

6. Responsiveness (daya tanggap)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	8.0400	2.160	.603	.389	.771
Item 2	8.1200	1.662	.720	.519	.638
Item 3	8.4200	1.761	.623	.408	.751

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.801	3

7. Kepuasan Nasabah (Y)

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	12.5300	3.120	.755	.599	.883
Item 2	12.5100	3.263	.786	.635	.870
Item 3	12.5200	3.222	.791	.672	.868
Item 4	12.4200	3.317	.791	.661	.869

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.901	.903	4



LAMPIRAN 4
(UJI REGRESI LINEAR
BERGANDA)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.389	.349	1.90203

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.993	6	35.666	9.859	.000 ^a
	Residual	336.447	93	3.618		
	Total	550.440	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Assurance, Tangible, Emphaty, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.233	1.870		1.728	.087
	Compliance	.280	.138	.174	2.023	.046
	Assurance	.275	.162	.191	1.691	.094
	Reliability	.175	.198	.115	.888	.377
	Tangible	.073	.130	.061	.564	.574

Emphaty	-.076	.188	-.046	-.401	.690
Responsiveness	.397	.132	.329	3.006	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



LAMPIRAN 5
LEMBAR PENGAJUAN JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU
 الجامعة الإسلامية الحكومية فالو
 STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
 FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No 23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : RISKHA DWIJAYANTI NIM : 158150062
 TTL : PINRANG 3 OKTOBER 1991 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Jurusan : PERBANKAN SYARIAH Semester : 6
 Alamat : RTN TAMAN PIA ESTATE HP : 081 866 503 802

Judul :

- o Judul I
 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN GARA DAN DIMENSI CARTER
 TERHADAP TINGKAT KEPuasan NASABAH (Studi pada Nasabah Bank
 BRI Syariah ke Palu Walter Menginridi)
- o Judul II
 PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPuasan NASABAH
 MENGGUNAKAN GARA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALU
- o Judul III
 PENGARUH LABEL SYARIAH TERHADAP MINAT MENARUNG
 MASYARAKAT PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALU

Palu, 12 MARET 2019

Mahasiswa

NIM 158150062

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

CARTER yang di singkat
 Ceter dan keponyengan
 Gorr dan singkat

Pembimbing I : Nurdin, M. Com, Ph.D

Pembimbing II : Syarifullah M. Ag. M. Si

Dr. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Dan Pengembangan Kelembagaan

Nurdin, S. P., S. Sos., M. Com., Ph.D
 NIP. 196903011999031005

Ketua Jurusan

Dr. MALKANI, M. Ag
 NIP. 19681231 198703 1 010



LAMPIRAN 6
SK PEMBIMBING

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR : 30 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

- Membaca** : Surat saudara : **Riska Dwijayanti / NIM 15.3.15.0062** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu dengan judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan dimensi Compliance Assurance Reliability Tangible Empathy Respon sivenes (Carter) terhadap tingkat kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Water Monginsidi)**
- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.18/R/KP/07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu.
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Insitut Agama Islam Negeri Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG**

PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU TAHUN
AKADEMIK 2018/2019

- | | | |
|---------|--|-----------------------------------|
| Pertama | 1. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.
2. Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I. | (Pembimbing I)
(Pembimbing II) |
| Kedua | Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/jisi skripsi
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi. | |
| Ketiga | Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2019 | |
| Keempat | Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini. | |
| Kelima | Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini. | |

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

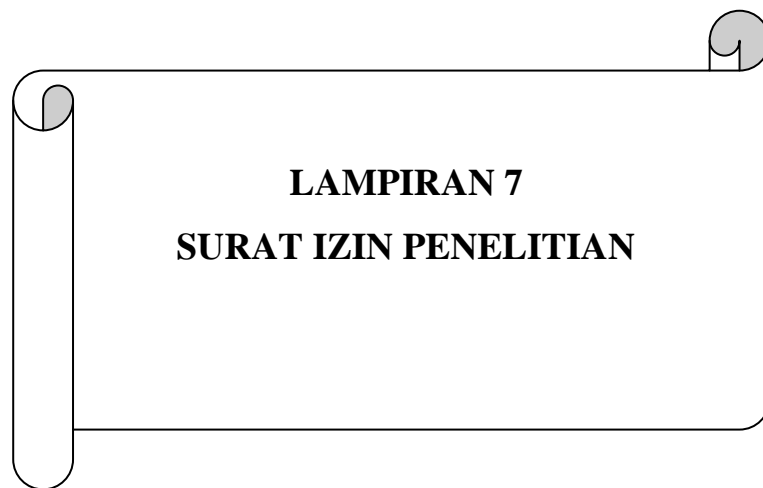
Ditetapkan di Palu
Pada Tanggal 21 Maret 2019

Dekan,

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.F.
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Palu,
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu,
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan,
4. Mahasiswa yang bersangkutan,



LAMPIRAN 7
SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو
STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 1007 / In.13 / F.IV / PP.00.9 / 08 / 2019
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Palu, 08 Agustus 2019

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Mongingsidi
Di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Riska Dwijayanti
NIM : 15.3.15.0062
TTL : Pinrang, 03 Oktober 1997
Semester : VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Hasunuddin Toto

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Compliance Assurance Reliability Tangible Empathy Reponsiveness (Carter) (Study Pada Nasabah Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Mongingsidi)"

Dosen Pembimbing :
1. Nurdin, M.Com., Ph.D.
2. Syaifallah MS, S.Ag., M.Si.

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat

Diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Mongingsidi

Demikian surat ini, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002



LAMPIRAN 8
SURAT KETERANGAN TELAH
MELAKUKAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager Operasional Bank BRI Syariah KC Palu Wolter Monginsidi, menerangkan kepada:

Nama : Riska Dwijayanti
 Nim : 15.3.15.0062
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Perbankan Syariah I
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Hasanudin Toto

Bahwa benar mahasiswa nama tersebut di atas telah melakukan penelitian di BRISyariah KC Palu Wolter Monginsidi untuk penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Faedah i3 Bank BRISyariah KC Palu Wolter Monginsidi).

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palu, November 2019

**Manager Operasional
 BRISYARIAH KC PALU**

 Moh. Wahyudi



LAMPIRAN 9
DOKUMENTASI

Proses pengisian kuesioner di Bank BRI Syariah
KC Palu Wolter Monginsidi



Proses pengisian kuesioner di kampus Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palu





LAMPIRAN 10
RIWAYAT HIDUP

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Riska Dwijayanti
Tempat/Tgl Lahir : Pinrang, 03 Oktober 1997
Alamat Rumah : Jl. Hasanuddin Toto
No. HP : 0822 9612 9176
Facebook : Riska Dwijayanti
Instagram : riskadwj
Email : riskadwijayanti310@gmail.com
Nama Ayah : Wahir Yusuf
Nama Ibu : Atika abd Hafid

B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1. SD, tahun lulus : SD Inpres 2 Kamarora, Nokilalaki, 2009
2. SMP, tahun lulus : SMP Negeri 2 Palolo, Kab. Sigi, 2012
3. SMA, tahun lulus : SMA Negeri 1 Palolo, Kab. Sigi, 2015

Palu, 02 November 2019

RISKA DWIJAYANTI