

**PENGARUH KEDISPLINAN, KERAMAHAN, DAN PENGETAHUAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT  
BANK BNI SYARIAH KC. PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Seminar Skripsi Pada  
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

**Oleh**

**MUHAMMAD RAFLI GHANI  
NIM: 163150006**

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

## **PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEDISPLINAN, KERAMAHAN DAN PENGETAHUAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KC. PALU ”** adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, November 2020 M  
Rabiul Awal 1442 H

Penulis,

Muhammad Rafli Ghani  
NIM 163150006

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan Dan Pengetahuan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kc. Palu” oleh Muhammad Rafli Ghani, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 163150006, yang merupakan 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 bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, November 2020 M  
Rabiul Awal 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof.Nurdin, S.Pd, M.Com, Ph.D.**

**NIP. 19690301 199903 1 005**

**Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak**

**NIP.19780505 201503 1 001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu

**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I**

**NIP. 1950505 199903 1002**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi saudara Muh. Rafli Ghani, NIM. 163150006 dengan judul “*Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan Dan Pengetahuan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kc. Palu*” yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 24 November 2020 M, yang bertepatan dengan tanggal 8 Rabiul Awal 1442 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, November 2020 M  
Rabiul Awal 1442 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama Tanda Tangan	Paraf
Ketua	<b><u>Dr. Malkan, M. Ag</u></b>	
Munaqisy 1	<b><u>Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I</u></b>	
Munaqisy 2	<b><u>Ahmad Arief, Lc., M.H.I</u></b>	
Pembimbing 1	<b><u>Prof. Nurdin, S.Pd, M.Com, Ph.D</u></b>	
Pembimbing 2	<b><u>Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak</u></b>	

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Perbankan Syariah

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

**Dr.Malkan, M.Ag**  
NIP. 19681203 199703 1 001

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEDISPLINAN, KERAMAHAN DAN PENGETAHUAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BANK BNI KC. PALU ”** Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang dengan tulus telah memberikan bantuan baik melalui nasehat, semangat, dan bantuan untuk penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Penulis yaitu Rabuddin dan Ibunda Sriyanti yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya. Aamiin.
2. 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.
3. 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, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag., M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan.

4. Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah dan dosen Penasehat Akademik yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku pembimbing I dan bapak Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak selaku pembimbing ke II yang dengan ikhlas membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, yang dengan tulus selama ini memberikan pengetahuan, ilmu dan bimbingan serta nasehat kepada penulis semasa kuliah.
7. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh staf perpustakaan IAIN Palu yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan penelitian
9. Terima kasih kepada Paman Dan Tante Saya yang telah mendukung sehingga penyelesaian skripsi dapat di selesaikan
10. Terimakasih kepada Kakek saya yang telah merawat saya selama ini dengan penuh kasih sayang dengan didikannya dan Nenek saya yang telah memberikan harapan kepada penulis sebagai cucu pertama yang akan menyelesaikan studynya
11. Terimakasih kepada Group Hangout yang banyak memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan skripsinya

12. Terimakasih kepada Teman – Teman Relawan PMI Kab. Donggala yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya
13. Sahabat saya Ibnu Sutowo dan Indra Mahmud yang selama ini sudah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian
14. Terimakasih kepada Teman – Teman CBI Sulteng yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya walaupun di sela – sela penugasan.
15. Terima Kasih kepada Nurlaelah Selama ini sudah banyak membantu dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian.
16. Terimakasih kepada Seluruh anggota GenBI Sul - Teng yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya.
17. Semua teman-teman perbankan 1 s/d 5 yang selama ini telah menjadi teman seperjuangan dari selama 4 tahun.
18. Teman-teman KKN terkhusus posko Desa Loru Nur Afni,Mizan,Fina, Roselina dan Anjas Dwi Atmoko.
19. Seluruh masyarakat desa Loru yang telah menerima penulis untuk melaksanakan dan sekaligus menyelesaikan KKN di desa Loru Kec. Sigi Biromaru. Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah di berikan selama masa KKN.
20. Pimpinan Bank BNI Syariah dan segenap karyawan yang telah menerima penulis untuk menyelesaikan KKP selama sebulan dan juga telah menambah pengetahuan penulis sehingga dapat membantu memudahkan penelitian.

21. Seluruh keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sepanjang perjalanan pendidikan penulis.

22. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dan ikhlas dalam mengisi kuesioner.

Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 11 November 2020 M  
Rabiul Awal 1442 H

Penulis,

**Muhammad Rafli Ghani**

NIM. 163150006



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori.....	10
1. Kedisiplinan .....	10
2. Keramahan .....	16
3. Pengetahuan.....	19
4. Kepuasan Nasabah .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN .....**

A. Jenis Dan Lokasi Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
C. Variabel Penelitian .....	33
D. Definisi Operasional.....	34
E. Instrumen Penelitian .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Teknik Analisa Data .....	39
1. Uji Validasi.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	40
3. Uji Asumsi Klasik .....	40
4. Uji Regresi Berganda .....	41

5. Uji Hipotesis .....	42
6. Uji Koefisien Determinasi .....	43

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

A. Sejarah Singkat BNI Syariah Kc. Palu .....	40
B. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian .....	60
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
D. Uji Instrumen Penelitian .....	71
E. Uji Asumsi Klasik .....	75
F. Uji Regresi Linear Berganda .....	82
G. Pembahasan .....	87

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Jumlah Ekonomi Syariah .....	28
Tabel 3.2 Jumlah Perbankan Syariah .....	29
Tabel 3.3 Dosen/Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	29
Tabel 3.4 Devinidi Operasional .....	30
Tabel 4.5 Skala Liker .....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner .....	43
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Pekerjaan .....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan.....	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan .....	47
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kemudahan .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Minat.....	51
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitar Variabel (X1) .....	54
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel (X2) .....	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel (X3) .....	55
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel (Y) .....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	59
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji .....	62
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam .....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas .....	58
Gambar 4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket (Kuesioner)
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Tabel R
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel T
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian (dari Kampus)
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian (dari Bank Mega Syariah Cabang)
- Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara dan Penelitian
- Lampiran 15 Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Nama** : Muhammad Rafli Ghani  
**Nim** : 163150006  
**Judul Skripsi** : **PENGARUH KEDISPLINAN, KERAMAHAN, DAN PENGETAHUAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BANK BNI SYARIAH KC. PALU**

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1). Apakah Kedisiplinan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu? (2) Apakah keramahan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu?. (3) Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu?.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pembagian angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank BNI Syariah Kc Palu, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, yaitu teknik sampling yang teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sebagai sumber data. Dalam melakukan proses data, penelitian ini menggunakan program SPSS 21 Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data serta pembahasan hasil data disimpulkan bahwa kedisiplinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,030 > 1,672$  dengan nilai probabilitas sebesar 0.307 lebih besar dari 0.05. Keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,054 > 1,672$  dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,579 > 1,672$  dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05.

**Kata kunci:** Kedisiplinan, Keramahan, Pengetahuan *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia.

Di Indonesia sistem perbankan menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah.<sup>1</sup> Kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama – sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.<sup>2</sup>

Sistem bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional dalam operasionalnya sangat tergantung pada suku bunga yang berlaku, karena keuntungan utama bank konvensional berasal dari selisih antara bunga pinjam dengan bunga simpanan, sedangkan bank syariah dalam operasionalnya berlandaskan pada Al – quran dan Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasionalannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.<sup>3</sup>

Bank Syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Menurut Scahaik

---

<sup>1</sup>Irwan Misbach, *Bank syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan* (Makassar: Alaudin University Press, 2013), 1.

<sup>2</sup><http://titaputri.blogspot.com>. *Dual Banking system*. Html, 30 Juni 2019.

<sup>3</sup>Ario Wahyudi, “ *Analisis Penerapan Bagi Hasil Pembiayaan Musyarakah pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Kantor KCP Makassar* ”, Skripsi (Makassar : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UNHAS, 2013), 3 .

(2001), bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasar pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.

Perkembangan bank syariah di Dunia dan di Indonesia tetap mengalami kendala karena bank syariah hadir di tengah perkembangan dan praktik perbankan konvensional yang sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Kendala ini tidak lepas dari belum tersedianya sumber daya manusia secara memadai dan peraturan perundang – undangan, meskipun telah banyak kajian yang mencoba untuk mempermudah penjelasan tentang pelaksanaan operasional perbankan syariah.

Bank Syariah di tanah air mendapatkan pijakan kukuh setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen (atau peniadaan bunga sekaligus). Akan tetapi, kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenankan untuk membuka kantor baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 setelah pemerintah mengeluarkan Pakto 1988 yang memperkenankan berdirinya bank – bank baru.

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Denga ditandai banyaknya berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan banyaknya konvensional yang membuka kantor KCP Syariah. Dan juga berbagai undang – undang yang mengatur mekanisme perbankan syariah pun telah dikeluarkan oleh pemerintah.

Perbankan syariah boleh saja disebut memiliki daya tahan menghadapi krisis atau menjadi harapan bagi industri keuangan di Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim.



Namun pada kenyataan kinerja perbankan syariah dalam dua tahun terakhir tidak terlalu menggembirakan. Hampir semua indikator keuangan mengalami perlambatan, seperti melambatnya pertumbuhan aset, dana pihak ketiga (DPK), dan pertumbuhan pembiayaan.

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank syariah dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar – menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.

Dalam memberikan sebuah pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawannya dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan – keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak berinteraksi dengan nasabah terutama mengenai produk dan beberapa hal yang menjadi kendala nasabah dalam melakukan transaksi di bank tersebut. Dengan demikian, *customer service* harus memperlihatkan sebuah sifat dan karakter yang bagus serta harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Fenomena yang terjadi di beberapa bank Syariah, kurang dikuasainya sebuah produk oleh *customer service* dan masih kurangnya keramahan yang diberikan oleh *customer service*. Dengan demikian penulis tertarik mengkaji lebih dalam mengenai “Pengaruh Kedisiplinan Kerja, Keramahan, Dan Pengetahuan

*Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu*”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pokok masalah dalam ini adalah :

1. Apakah kedisiplinan kerja *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah keramahan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah pengetahuan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah kedisiplinan kerja, keramahan, dan pengetahuan *customer service* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah ?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan pada rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan Kerja dari *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu.
- b. Untuk lebih mengetahui pengaruh Keramahan dari *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu.
- c. Untuk lebih memahami dan mengetahui pengaruh pengetahuan dari *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu.

- d. Untuk lebih memahami dan mengetahui pengaruh kedisiplinan kerja, Keramahan dan pengetahuan dari *customer service* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu.

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambahkan pengetahuan yang berkaitan dengan kedisiplinan, keramahan, dan pengetahuan dari *customer service*.

- b. Akademisi

Dapat memberikan referensi dan kontribusi dalam hal tersedianya bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dari sebuah *customer service* pada bank khususnya Bank Syariah.

- c. Untuk Lembaga Perbankan Syariah

Sebagai salah satu masukan dan bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bank. Khususnya bagi pelayanan *customer service*

## **D. Garis – garis Besar Isi**

Untuk mempermudah bagi pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka penulis menganalisa garis besar menurut ketentuan yang ada didalam 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 Pendahuluan**

Bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Garis-Garis Besar Isi.

## BAB II Kajian Pustaka

Bab ini akan diuraikan serta di jelaskan terkait Penelitian Terdahulu, Kajian Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.

## BAB III Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan terkait Pendekatan dan Desain Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### *A. Penelitian Terdahulu*

Penelitian terdahulu merupakan hasil yang dilakukan para peneliti sebelumnya dan telah diuji kebenarannya berdasarkan sebuah metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan sebuah referensi untuk penelitian sekarang yang berkaitan dengan judul dari peneliti saat ini. Dalam penelitian ini dengan judul “ Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palu.”

**Tabel 2. 1**

**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Risdayanti Harun <sup>1</sup>	Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa Makassar	Pada Penelitian Tersebut Pelayanan <i>Customer Service</i> yang diberikan Oleh Bank BRI Syariah Cabang Sungguminasa sudah Optimal. Berdasarkan Olah Data Pelayanan <i>Customer Service</i> dari 11 Indikator Mayoritas Responden Menyatakan	Objek Penelitian Yang Sama Meneliti Tentang <i>Customer Service</i> .	Waktu Penelitian Lokasi Penelitian Variabel

<sup>1</sup> Risdayanti Harun, “ *Pengaruh Pelayanan Customer Service*”. ( Makassar : Universitas Islam Negeri Aludin Makassar, 2016 ). <https://journal.fuad.uin.ac.id>. di akses 28 Juni 2019.

			Puas Bahasa Yang Mudah Dimengerti Dengan Nilai Rata – Rata Tertinggi Sebesar 4,37.		
2.	Widya Arum Vellayati <sup>2</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujani Kabupaten Pemalang.	Secara teori dan hasil statistik menunjukkan Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Variabel Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari. Dan Juga Setelah Melewati Beberapa Pengujian, Disiplin Kerja Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Sebesar 49,5 %.	-Variabel Independen (Kedisiplinan Kerja)	- Waktu Penelitian - Lokasi Penelitian - Peneliti Berfokus pada <i>Customer Service</i> Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. - Variabel

<sup>2</sup>Widya Arum Vellayati, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujani Kabupaten Pemalang*”. ( Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta, <https://ePrints.uny.ac.id>.diakses 03 Juli 2019.

3.	Yongki Tri Wibowo <sup>3</sup>	Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. ( Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang ).	Keramahan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 4,817 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi dibawah 0,05 dengan arah koefisien positif. Keramahan karyawan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.	- Variabel Independen (Keramahan). - Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan) - Regresi Linier Berganda	- Waktu Penelitian - Lokasi Penelitian - Peneliti Berfokus Pada <i>Customer Service</i> Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. - Variabel
----	--------------------------------	--	--	---	---

---

<sup>3</sup>Yongki Tri Wibowo, “Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang )”. ( Semarang : 2015 ). Diakses Pada 28 Juni 2019

## B. Kajian Teori

### 1. Kedisiplinan Kerja

#### a. Pengertian Kedisiplinan Kerja

Menurut Kennet W. Requena dikutip oleh Soegeng Prijodaminto menjelaskan tentang kata disiplin yang dalam bahasa Inggris *discipline*, berasal dari akar kata bahasa latin yang sama ( *discipulus* ) yang dengan kata *discipline* mempunyai makna yang sama yaitu mengajari atau mengikuti pemimpin yang dihormati.<sup>4</sup>

Kedisiplinan merupakan suatu hal yang sangat mutlak dalam kehidupan manusia, karena seorang manusia tanpa disiplin yang kuat akan merusak sendi – sendi kehidupannya, yang akan membahaya dirinya dan manusia lainnya, bahkan alam sekitarnya.

Dalam Al – Quran diterangkan tentang disiplin dalam surah Al – Ashr ayat 1 – 3 yang berbunyi :

وَالْعَصْرِ (1) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (2) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ  
وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ (3)

Terjemahannya :

“ Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Soegeng Prijodarminto, “*Disiplin Kiat Menuju Sukses*”, (cet. 1, Jakarta, Pradnya Paramita, 1994), 23.

<sup>5</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al – Qur ‘ an dam Terjemahan*, (Cet. 1 ; Sukoharjo : Madina Qur ‘ an, 2016), 601.



Dalam Surat ini, Allâh Subhanahu wa Ta'ala telah bersumpah dengan masa, yang merupakan ajang dan medan perlombaan manusia dalam beramal. Masa atau waktu, di mana sangat beragam manusia dalam menggunakannya. Ada yang menggunakan waktunya dalam ketaatan kepada Allâh Subhanahu wa Ta'ala dan memperbaiki umat. Mereka inilah kaum yang beruntung. Ada pula yang waktu berlalu begitu saja dengan sia-sia. Kelompok lain menghabiskan waktunya dalam kemaksiatan dan merusak umat. Dan dua kelompok terakhir adalah kaum yang merugi.<sup>6</sup>

Surah ini juga menerangkan bahwa manusia yang tidak dapat menggunakan masanya dengan sebaik – baiknya termasuk golongan yang merugi. Surah tersebut telah jelas menunjukkan kepada kita bahwa Allah telah memerintahkan kepada hamba – Nya untuk selalu hidup disiplin. Karena dengan kedisiplinan kita dapat hidup teratur, sedangkan bila hidup kita tidak disiplin berarti kita tidak bisa hidup teratur dan hidup kita akan hancur berantakan.

Disiplin sangatlah penting dalam mempengaruhi perkembangan diri suatu perusahaan atau instansi pemerintah dan disiplin kerja digunakan untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja. Tanpa adanya sistem kerja maka pegawai akan bekerja sesuai dengan kegiatan diri sendiri, karena tidak ada hukuman atau bentuk peraturan yang harus mereka turuti. Sikap dari seorang dapat dilihat dari pekerjaannya, apabila seorang pegawai itu akan menyukai pekerjaannya maka mereka akan bersikap disiplin dan bertanggungjawab dalam setiap pekerjaan.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan – aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku karyawan terhadap

---

<sup>6</sup><https://almanhaj.or.id>, diakses pada 7 September 2019

peraturan organisasi. Niat dapat diartikan sebagai keinginan untuk berbuat sesuatu atau kemauan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan dan kehendak untuk mentaati peraturan. Artinya, seorang yang dikatakan memiliki disiplin yang tinggi tidak semata – mata taat dan patuh pada peraturan secara kaku dan mati, namun juga mempunyai kehendak ( niat ) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan organisasi .

*b. Macam – Macam Kedisiplinan Kerja*

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara ada dua bentuk kedisiplinan kerja, yaitu disiplin preventif dan disiplin korektif.<sup>7</sup>

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan – aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan – peraturan perusahaan.<sup>8</sup>

Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan – peraturan yang ada dalam organisasi.

Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

---

<sup>7</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (cet. 10, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 129.

<sup>8</sup>Ibid.,130.

## 2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

### *c. Pentingnya Kedisiplinan Kerja*

Disiplin kerja pada sebuah organisasi atau instansi sangat menentukan kualitas yang diberikan oleh organisasi atau instansi tersebut. Keteraturan merupakan ciri utama organisasi dan disiplin merupakan salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Disiplin kerja sangat diperlukan untuk menunjang kelancaran segala aktivitas organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara maksimal. Kedisiplinan dan ketidakdisiplinan dalam organisasi atau instansi dapat menjadi panutan orang lain dalam melakukan pekerjaan. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seorang pegawai akan disiplin, tapi jika lingkungan kerja tidak disiplin, maka seorang juga akan ikut tidak disiplin.

Menurut Malayu S.P Hasibuan “Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya”.<sup>9</sup> Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat / nasabah. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik.

---

<sup>9</sup>Malayu S.P Hasibuan , “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (cet. revisi, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2016), 193.

Sedangkan menurut Buhler “ Disiplin benar – benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Seperti halnya penghargaan yang efektif dalam memotivasi orang, disiplin jika digunakan secara tepat maka dapat sama – sama efektif. Seiring dengan perselisihan di tempat kerja saat ini. Anda harus memastikan bahwa anda cermat dalam melaksanakan disiplin yang terbaik adalah mendokumentasikan segala sesuatu dengan teliti”.<sup>10</sup> Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Tata tertib yang baik, semangat kerja, efisiensi, dan efektifitas kerja karyawan akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat / nasabah. Jelasnya perusahaan sulit mencapai tujuannya, jika karyawan tidak mematuhi peraturan – peraturan perusahaan tersebut. Kedisiplinan perusahaan dikatakan baik, jika sebagian karyawan menaati peraturan – peraturan yang ada. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggarannya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan. Kedisiplinan karyawan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya yaitu kepuasan pelanggan/nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dalam suatu organisasi atau instansi sangat penting karena untuk memudahkan pegawai atau karyawan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Jika

---

<sup>10</sup>Widya Arum Vellayati, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujani Kabupaten Pemalang*”. Skripsi tidak diterbitkan (Yogyakarta : Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), 40.

disiplin kerja diterapkan dengan baik dilingkungan kerja maka akan dapat menghemat waktu dan energi.

*d. Indikator Disiplin Kerja*

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan nasabah / masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik<sup>11</sup>

Menurut Soejono, disiplin kerja dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari disiplin kerja yaitu<sup>12</sup> :

1. Ketepatan Waktu

Para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.

2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik

Sikap hati – hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.

3. Tanggung jawab yang tinggi

Pegawai yang senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggungjawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.

4. Ketaatan terhadap aturan kantor

---

<sup>11</sup>Malayu S.P Hasibuan , “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2007),194.

<sup>12</sup>Ibid., 194.

Pegawai memakai seragam kantor, menggunakan kartu pengenalan / identitas, membuat izin jika tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan dari disiplin yang tinggi.

Pegawai akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas – tugasnya, baik secara sukarela maupun terpaksa. Kedisiplinan diartikan jika pegawai selalu datang dan pulang tiap waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan. Perusahaan dan norma – norma yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik bagi perusahaan.<sup>13</sup>

## **2. Keramahan**

Menurut Heri Kuswara Ramah adalah sikap santun terhadap semua agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha. Adapun sikap dan perilaku yang harus dilakukan, baik itu oleh pengusaha maupun oleh karyawan adalah sebagai berikut<sup>14</sup> :

### **a. Jujur dalam bertindak dan bersikap**

Sikap jujur merupakan modal utama dalam melayani pelanggan. Kejujuran inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

---

<sup>13</sup>Ibid.,195.

<sup>14</sup>Yongki Tri Wibowo, “*Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Skripsi tidak diterbitkan (Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, 2011) , 14.

b. Rajin, tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus dimiliki oleh seorang pengusaha dan juga para karyawannya dalam melayani pelanggan. Selain itu, mereka juga dianut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahun, tidak mudah putus asa serta memiliki sifat malas.

c. Selalu murah senyum

Dengan senyum, akan lebih mudah bagi karyawan dalam membujuk pelanggan agar ia menyukai produk atau perusahaan. Para pelanggan biasanya akan tersanjung dan merasa dihargai dengan senyum yang ditunjukkan karyawan.

d. Lemah lembut dan ramah tamah

Pada saat berbicara dengan para pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang didukung oleh sikap ramah. Sikap seperti itu, dapat menarik minat tamu dan membuat pelanggan betah berhubungan dengan perusahaan.<sup>15</sup>

e. Sopan santun dan hormat

Sikap seperti itu akan memecahkan kekakuan yang ada. Dengan sikap pandai bergaul, pengusaha atau karyawan akan cepat akrab dengan para pelanggan / nasabah sehingga diharapkan segala urusan menjadu lebih lancar.

f. Fleksibel dan suka menolong pelanggan

Dalam menghadapi pelanggan / nasabah, karyawan harus dapat memberikan pengertian. Selain itu, juga diharapkan dapat

---

<sup>15</sup>Ibid.,15.

memberikan pertolongan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan.

g. **Serius dan memiliki rasa tanggung jawab**

Dalam melayani pelanggan, pengusaha atau karyawan harus melakukannya dengan serius dan dengan sepenuh hati. Mereka juga harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

h. **Rasa memiliki perusahaan yang tinggi**

Pengusaha dan karyawan harus merasa memiliki setiap unsur perusahaan. Dengan sikap seperti itu, diharapkan setiap pihak dapat termotivasi dalam berusaha mengembangkan dan memajukan perusahaan.

i. **Gunakan norma – norma agama, setiap agama memiliki aturan yang difirmankan tuhan**

Jika beragama islam, etika bisnis cukup dengan mengamalkan al-Qur'an dan ajaran Nabi Muhammad Saw, sebagai sunnah nabi.<sup>16</sup>

Keramahan adalah bagian terpenting karena dapat berdampak pada kepuasan maupun kedekatan antara karyawan dengan nasabah. Karyawan yang ramah merupakan satu aspek kunci dari satu hubungan pelayanan jasa yang sukses karena suatu hubungan jasa dapat dikatakan sukses apabila karyawan berbuat baik dan ramah kepada pelanggan dan bank harus memberikan kuasa kepada karyawan ke garis depan apabila menjumpai pelanggan yang menuntut kegagalan dan jasa. Manajer bank harus berani dalam memberikan kepercayaan

---

<sup>16</sup>Ibid.,17.



kepada karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabah. Sehingga nasabah dekat dengan karyawan.<sup>17</sup>

Dalam Al – Quran diterangkan tentang Keramahan dalam surah Al – Imran ayat 159 yang berbunyi :

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

Terjemahannya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Manusia selalu membutuhkan naungan yang penuh kasih sayang, wajah yang teduh dan ramah, cinta dan kasih sayang, serta jiwa penyantun dan penuh kelembutan. Itu semua ada pada diri Rasulullah karena rahmat dari Allah Swt.

Dalam konteks industri perbankan, sebagai misal sebuah Kantor Cabang, maka Keramahan *Customer Service*, *Teller* dan pimpinan cabang memegang peran sangat penting dalam kenyamanan dan kepuasan nasabah bertransaksi di kantor cabang di Kantor Cabang bahkan Satpam / *Security* dan petugas parkir

---

<sup>17</sup>Chairun Nisa Halim, “Pengaruh Keramahan, Kredibilitas dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya,” Stie Perbanas Surabaya 3, No. 1 (Mei 2013), 82.

pun punya andil. Keramahan karyawan ditunjukkan dari ketulusan karyawan dalam menunjukkan pada saat melayani nasabah.<sup>18</sup>

Manajer bank juga seharusnya memberdayakan karyawan – karyawan yang berada di depan / *front liner* untuk memenuhi kebutuhan para nasabah dan memperbaiki layanan jika terjadi kegagalan layanan atau juga disebut pemulihan pelayanan ( *service recovery* ) ketika bank tidak memberikan layanan.<sup>19</sup>

### **3. Pengetahuan Customer Service**

#### **a. Definisi Pengetahuan**

Menurut Bloom, Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang ( *overt behavior* ). Pengetahuan dapat diperoleh dari berbagai sumber diantaranya adalah :

1. Sumber pertama yaitu kepercayaan berdasarkan tradisi, adat dan agama, adalah berupa nilai – nilai warisan nenek moyang. Sumber ini biasanya berbentuk norma – norma dan kaidah – kaidah baku yang berlaku di dalam kehidupan sehari – sehari. Didalam norma dan kaidah itu terkandung pengetahuan yang kebenarannya boleh jadi tidak dapat dibuktikan secara rasional dan empiris, tetapi sulit dikritik untuk diubah begitu saja. Jadi, harus diikuti dengan tanpa keraguan, dengan percaya secara bulat.

---

<sup>18</sup>Ibid., 84.

<sup>19</sup>Ibid., 85.

2. Sumber kedua yaitu pengetahuan yang berdasarkan pada otoritas kesaksian orang lain, juga masih diwarnai oleh kepercayaan. Pihak – pihak pemegang otoritas kebenaran pengetahuan yang dapat dipercayai adalah orangtua, guru, ulama, orang yang dituakan, dan sebagainya. Apa pun yang mereka katakan benar atau salah, baik atau buruk, dan indah atau jelek, pada umumnya diikuti dan dijalankan dengan patuh tanpa kritik.
3. Sumber ketiga yaitu pengalaman indriawi. Bagi manusia, pengalaman indriawi adalah alat vital penyelenggaraan kebutuhan hidup sehari – hari. Dengan mata, telinga, hidung, lidah, dan kulit, orang yang bisa menyaksikan secara langsung dan bisa pula melakukan kegiatan hidup.<sup>20</sup>
4. Sumber keempat yaitu akal pikiran. Berbeda dengan panca indera, akal pikiran memiliki sifat lebih rohani. Karena itu, lingkup kemampuannya melebihi panca indera, yang menembus batas – batas fasis sampai pada hal – hal yang bersifat metafasis. Kalau panca indera hanya mampu menangkap hal – hal yang metafasis, spritual, abstrak, universal, yang seragam dan yang bersifat tetap, tetapi tidak berubah – ubah.
5. Sumber kelima yaitu intuisi. Sumber ini berupa gerak hati yang paling dalam. Jadi, sangat bersifat spritual, melampaui ambang batas ketinggian akal pikiran dan kedalaman pengalaman. Pengetahuan yang bersumber dari intuisi merupakan pengalaman yang bersifat langsung. Artinya, tanpa melalui sentuhan indera maupun olahan akal pikiran. Dengan demikian, pengetahuan

---

<sup>20</sup>Ibid, 86.

intuitif ini kebenarannya tidak dapat diuji baik menurut ukuran pengalaman indriawi maupun akal pikiran.

Dalam Al – Quran diterangkan tentang Pengetahuan dalam surah Al – Mujadilah ayat 11 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا  
يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُزُوا فَانشُزُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا  
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

“ Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. ”

Wahai orang-orang yang membenarkan Allah dan rasulNya serta melaksanakan syariatNya, bila kalian diminta agar sebagian dari kalian melapangkan majelis untuk sebagian yang lain, maka lakukanlah, niscaya Allah akan melapangkan kalian di dunia dan akhirat. Bila kalian (wahai orang-orang yang beriman) diminta agar bangkit dari majelis kalian untuk suatu hajat yang mengandung kebaiukan bagi kalian, maka bangkitlah. Allah akan meninggikan kedudukan orang-orang beriman yang ikhlas di antara kalian. Allah meninggikan derajat ahli ilmu dengan derajat-derajat yang banyak dalam pahala dan derajat meraih keridhaan. Allah Mahateliti terhadap amal-amal kalian, tidak ada sesuatu yang samar bagiNya, dan Dia akan membalas kalian atasnya. Ayat ini

menyanjung kedudukan para ulama dan keutamaan mereka, serta ketinggian derajat mereka.

Pengetahuan juga erat kaitannya dengan sebuah kompetensi seperti diketahui, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi itu memiliki substansi, pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang profesional dalam bidang pekerjaan itu.<sup>21</sup>

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya. Kompetensi merupakan keinginan untuk memberikan dampak pada orang lain dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Melalui strategi membujuk dan memengaruhi. Kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.<sup>22</sup>

## b. *Customer Service*

### 1. Definisi *Customer Service*

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang ( Simpanan ), peminjaman uang atau kredit serta jasa – jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah – nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan

---

<sup>21</sup>Ma'ruf Abdullah, "*Manajemen Bisnis Syariah*", Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, 168.

<sup>22</sup>Linawati , "*Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, (Studi pada PT. Herculon Carpet Semarang)*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, Semarang, 2014, 5.

tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>23</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *Customer Service* ( CS ) atau ada juga menyebutnya *Service Assistensi* (SA).

Secara umum, *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *Customer Service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

---

<sup>23</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, PT Rajagrafindo Persada*, Depok, 2012, 249.

## 2. Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu ditetapkan tugas diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaiknya – baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu nasabah.<sup>24</sup>

Tugas – tugas *customer service* harus benar – benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah :

- a. Sebagai *receptionist* ( penerima tamu ) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- b. Sebagai *deskman* ( orang yang melayani berbagai aplikasi ) dalam hal ini *customer service* memberikan informasi mengenai produk – produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri – ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- c. Sebagai *salesman* ( orang yang menjual produk perbankan ) sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.
- d. Sebagai *customer relation officer* ( orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah ), termasuk membujuk atau

---

<sup>24</sup>Ibid.,250.

merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

- e. Sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>25</sup>

Inilah antara lain tugas – tugas *customer service*, sehingga *customer service* dituntut menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti pada saat proses pelayanan kepada calon nasabah atau nasabah.

Kaitanya dengan pengetahuan, seorang *customer service* harus memiliki pengetahuan yang baik. Dalam artian pengetahuan dari *customer service* yaitu kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang *customer service*, karena pintu pertama kali yang ditemui oleh nasabah adalah *customer service*. Begitu pula nasabah yang apabila mendapat kendala.

#### **4. Kepuasan Nasabah (Pelanggan)**

##### **a. Definisi Kepuasan Nasabah**

Menurut Kottler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka konsumen akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka konsumen tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, PT Rajagrafindo Persada*, Depok, 2012, 252.

<sup>26</sup>Philip kottler dan keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008, 139.



Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik – baiknya.

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan.<sup>27</sup>

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut.

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan ( tidak lari ke bank lain ) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara

---

<sup>27</sup>MA. Riza Rahmana, “*Analisis Faktor – Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman Dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah*” (Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), 22.

memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti di atas dapat terus dipertahankan, tujuan bank akan dapat tercapai dengan tida terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.<sup>28</sup>

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesainya, yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran ( *complaint and sugestion system* )

Perusahaan meminta keluhan dan saran pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer bot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survei kepuasan pelanggan ( *customer satisfaction system* )

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan.<sup>29</sup> Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

---

<sup>28</sup>Ibid, 25.

<sup>29</sup>Awaluddin, “*Manajemen Bank Syariah*” (Makassar : Aludin University Press, 2011), 187.

c. Pembeli bayangan ( *ghost shopping* )

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari *level* manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan :

1. Loyal kepada bank, artinya kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang – ulang ;
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank ;
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Menurut Philip Kotler ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan nasabah / pelanggan , yaitu:

a) Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan repleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiaannya untuk selalu menggunakan produk/jasa tersebut.

b) Keluhan (*komplain*)

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang pelanggan merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ketempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani dengan segera.

c) Partisipasi

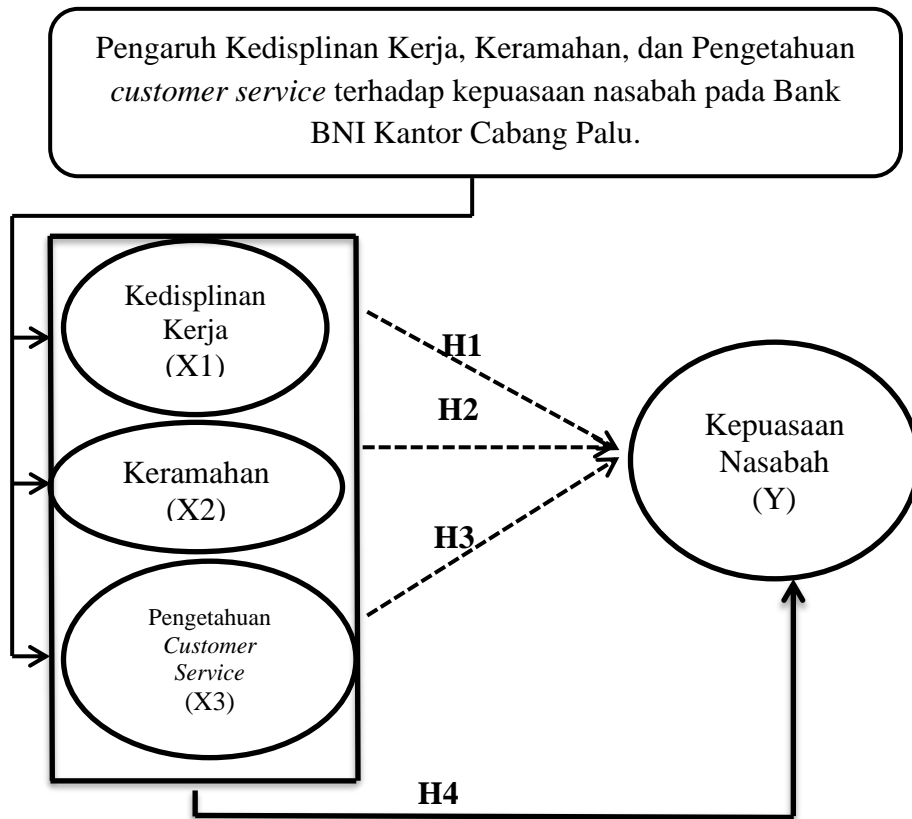
Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai nasabah atau pelanggan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Dalam berfikir, peneliti memerlukan sebuah kerangka pemikiran yang digunakan sebagai landasan untuk mengetahui sebuah variabel ataupun lebih yang mana variabel mempengaruhi maupun variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kedisiplinan, keramahan dan pengetahuan *customer service* dan kepuasan nasabah menjadi variabel yang mempengaruhi atau variabel independen.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan secara sistematis dengan sebagai berikut:

Gambar 2.1  
Kerangka Berfikir



Keterangan:

Variabel bebas : Kedisiplinan, Keramahan, dan Pengetahuan *Customer Service*

Variabel terikat : Kepuasan Nasabah

—————> : Pengaruh secara Simultan

-----> : Pengaruh secara Parsial

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Sehingga Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.<sup>30</sup>

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. H1 : Kedisiplinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palu.
2. H2 : Keramahan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palu.
3. H3 : Pengetahuan *Customer Service* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palu.
4. H4 : Kedisiplinan (X1), Keramahan (X2), dan Pengetahuan *Customer service* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palu.

---

<sup>30</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 37.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. *Jenis dan Lokasi Penelitian*

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif. Deskriptif yakni penelitian yang mengumpulkan data sebanyak – banyaknya. Sedangkan kuantitatif ialah penelitian yang dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian disertai dengan tabel grafik, bagan atau tampilan lainnya.<sup>1</sup> Penelitian kuantitatif dituntut menggunakan angka – angka.

Jenis penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang utama, dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan, keramahan, dan pengetahuan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palu.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan yakni di Bank BNI Syariah KC Palu. terletak Komplek Paluta, JL. Prof. Moh. Yamin No. 46, Tatura Utara, Kec. Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94236

---

<sup>1</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),10.

## ***B. Populasi Dan Sampel***

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan unsur – unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama.<sup>2</sup> Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah KC Palu sebanyak 32.183 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar – benar mendapatkan data sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran sampel untuk data kuantitatif menggunakan teknik analisis dari hair yang menyatakan bahwa ;

*“ in addition to its role in determinating statistical power, sampel size also effects the generalizability of the results by the ratio of observations to independent variables. A general rule is that the ratio should never fall below 5 : 1, meaning that five observations are made for each independent variable in the variate, Although the minimum ratio is 5 : 1, the desired level is between 15 to 20 observation for each independent variable.”<sup>3</sup>*

Penjelasan di atas dapat diisyaratkan bahwa sampel dapat diukur dengan melakukan perhitungan untuk satu variable independent dapat diwakili 15 hingga 20 Unit analisis atau unit responden, sehingga ukuran sampel yang diperoleh untuk penelitian ini yaitu 20 unit responden x 3 Variabel independent = 60 Responden.

---

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D.*(Cet. 20,Bandung: Alfabeta, 2014), 297.

<sup>3</sup> Hair, “ *Multivariate Data Analysis 7 Th Edition* ” ( Pearson Education Limited : Harlow . England, 2010 ), 195.



Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 Responden. Setelah melakukan pengukuran sampel, metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap sesuai sebagai sumber data. Cara yang dilakukan adalah dengan meminta kesediaan mengisi kuisioner. Calon responden harus memiliki karakter tertentu, yaitu responden yang sudah mendapatkan pelayanan dari *Customer Service* Di Bank BNI Syariah KC. Palu.

### ***Variabel Penelitian***

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.<sup>4</sup>

Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut :

#### **1. Variabel Independen ( Variabel Bebas )**

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/ memengaruhi suatu variabel lain (*variable dependent*).Juga sering disebut dengan variabel bebas, prediktor, stimulus, eksogen, atau *antecedent*.<sup>5</sup> Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan *Customer Service* (X).

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Cct. XIX Bandung: CV. Alfabeta, 2011), 38.

<sup>5</sup>*Ibid*, 110.

## 2. Variabel Dependen ( Variabel Terikat )

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini juga sering disebut variabel terikat, variabel respons atau endogen.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : Kepuasan Nasabah (Y).

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada atas sifat – sifat yang didenifikasikan yang dapat diamati ( diobservasi ).<sup>7</sup> Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kedisiplinan (X1)	Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan nasabah / masyarakat.	1. Ketepatan Waktu 2. Menggunakan peralatan kantor dengan baik. Sikap hati – hati dalam menggunakan peralatan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik,

<sup>6</sup>*Ibid*, 110.

<sup>7</sup>Sumardi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), 29.

		Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. <sup>8</sup>	sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan. 3. Tanggung Jawab Yang Tinggi. 4. Ketaatan Terhadap Aturan Kantor.
2.	Keramahan (X1)	Menurut Heri Kuswara Ramah adalah sikap santun terhadap semua agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. <sup>9</sup>	1. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan 2. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen atau nasabah 3. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada konsumen atau nasabah. 4. Karyawan dalam melakukan pelayanan menggunakan prinsip 3 S ( Senyum, Salam, Dan Sapa ).

<sup>8</sup>Malayu S.P Hasibuan , “*Manajemen Sumber Daya Manusia* ”, (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2007) Hal. 194

<sup>9</sup>Yongki Tri Wibowo, “Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”, Skripsi tidak diterbitkan (Semarang : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro Semarang, 2011) , 14

3.	Pengetahuan ( X3 )	- Pengetahuan juga erat kaitannya dengan sebuah kompetensi seperti diketahui, kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. <sup>10</sup>	1. Kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui. 2. Kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari. 3. Kemampuan untuk melaksanakan materi yang diketahui.
	Kepuasan Nasabah ( Y )	- Menurut Kottler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). <sup>11</sup>	1. Kesetiaan konsumen dalam memilih suatu produk 2. Keluhan ( <i>komplain</i> ) 3. Partisipasi

<sup>10</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, 168.

<sup>11</sup>Philip kottler dan keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008,139

#### D. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner yaitu seperti penyebaran angket dimana didalamnya berisi pernyataan yang akan diberikan kepada Nasabah BNI Syariah KC. Palu. Adapun pernyataan tersebut dibuat dalam bentuk skala Likert, adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian, fenomenal social ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.<sup>12</sup>

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>13</sup>

Tabel 3.2

Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

---

<sup>12</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 170.

<sup>13</sup>Ibid., 135.

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.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam pengumpulannya dapat dilakukan dan diambil dari berbagai sumber dan cara. Untuk itu, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Maka tehnik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :<sup>14</sup>

1. Observasi Observasi,yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian dilapangan yang terjadi.<sup>15</sup>Observasi dilakukan pada proses penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja pelayanan dari seorang *customer service* pada bank.
2. Wawancara, adalah tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. <sup>16</sup> Untuk wawancara pada penelitian ini, peneliti menanyakan beberapa pertanyaan salah satunya adalah jumlah nasabah yang dilayani oleh *customer service* setiap harinya.

---

<sup>14</sup>Ibid., 193.

<sup>16</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2017), 216.

3. Kuisisioner, merupakan suatu tehnik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pernyataan tersebut.<sup>17</sup>
4. Data sekunder terdiri atas sumber dari buku-buku, website, brosur, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah maupun skripsi.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Dimana analisa kuantitatif ini merupakan proses analisa yang terdapat data-data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengaruh kedisiplinan, keramahan, dan pengetahuan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah KC Palu.

##### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner.<sup>18</sup> Untuk mendapatkan dari hasil Uji validitas, dilakukan dengan program computer SPSS (*Statistical Packagefor Social Science*). Uji Validitas memiliki kriteria penilaian. Yaitu, Apabila  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut valid. Apabila  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel (pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut tidak valid.

---

<sup>17</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana,2014), 139.

<sup>18</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai missal hasil dari jawaban kuestioner yang telah dibagikan. Jika kuestioner tersebut itu reliable, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS dengan uji statistic *Croncbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $>0,60$ .<sup>19</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik terdiri atasbeberapa uji yang perlu dialkukan yaitu:

### a. Uji normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>20</sup> Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogorov-Sminov* untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenid distribusi normal.

### b. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi antar variabel bebas dapat dikatakan tidak ada multikolonieritas jika hasil nilai VIF menunjukkan nilai *tolerance*  $< 10\%$  dan nilai VIF

---

<sup>19</sup>Ibid., 48.

<sup>20</sup>Ibid., 160.



(*Variance Inflator Factor*) >10, maka multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi<sup>21</sup>

c. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya > 0,05 yang berarti bahwa apabila signifikansinya > 0,05 penelitian dapat dilanjutkan.<sup>22</sup>

#### 4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan lebih satu variabel bebas. Menurut Bawono, regresi ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat *Multivariate*, analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen dengan variabel independen yang lebih dari satu.<sup>23</sup>

Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Yaitu yang berarti:

---

<sup>21</sup>Ibid., 103.

<sup>22</sup>Ibid., 143.

<sup>23</sup>Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga; STAIN Salatiga Press, 2006), 84-85.

Y = Kepuasan Nasabah

$\beta_0$  = Konstanta dari Persamaan regresi

$\beta_{1-3}$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kedisiplinan

X<sub>2</sub> = Keramahan

X<sub>3</sub> = Pengetahuan *customer service*

e = Kesalahan (*error*)

## 5. Uji Hipotesis

Data diatas pada uji regresi berganda dapat diolah dilakukan dengan menggunakan program statistic computer SPSS, yang meliputi:

### a. Uji Parsial ( Uji t )

Uji ini digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh dari masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 16.0. alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:

- 1) Probabilitas > taraf signifikansi (5%), maka Ho diterima dan Ha ditolak
- 2) Probabilitas < taraf signifikansi (5%), maka H0 ditolak dan Ha diterima<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis...*, 95.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen atau variabel bebas secara bersamaan dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat.<sup>25</sup>

Maka syarat pada uji ini adalah:

- 1) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

**6. Uji Koefisien Determinasi**

a. Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Mengetahui besarnya kontribusi yang telah diberikan oleh masing-masing variabel, maka perlu mencari koefisien determinasi secara parsial. Besarnya pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  ( $r^2$ ) terhadap  $Y$  dicari dengan menggunakan program SPSS. Semakin besar nilai  $r^2$ , maka semakin besar variasi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat.

---

<sup>25</sup>Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga; STAIN Salatiga Press,2006), 91.

b. Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.<sup>26</sup>

Kaidah nilai  $R^2$  yaitu:

- 1) Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ( $0 < R^2 < 1$ )
- 2) Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 3) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

---

<sup>26</sup>Ibid., 92.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. *Gambaran Umum***

##### **1. Sejarah Berdirinya BNI 46**

Perjalanan Bank BNI diawali pada tahun 1946, setahun setelah kemerdekaan Indonesia. Pada mulanya kehadiran BNI dimaksudkan untuk bertindak selaku Bank Sentral yang bertanggung jawab dalam menerbitkan dan mengelola mata uang rupiah. Dalam perkembangannya, BNI mencatat kemajuan yang pesat hingga akhirnya BNI berubah status menjadi bank komersial pada tahun 1968, dengan fokus pelayanan pada pengembangan sektor industri di Indonesia, BNI secara bertahap memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia.<sup>1</sup>

Seiring perjalanan waktu, BNI semakin mengembangkan keahliannya di kancah perbankan Indonesia menjadi salah satu bank pemerintah yang terkemuka. Pada tahun 1996 BNI menawarkan saham perdananya kepada masyarakat dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Penawaran perdana ini memungkinkan BNI untuk memperkuat modalnya, sehingga semakin mengukuhkan posisi BNI di industri perbankan Indonesia.

Dalam memberikan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi Indonesia, BNI senantiasa berpijak pada idealisme dan falsafah yang telah dianutnya selama ini.

---

<sup>1</sup>Data dari BNI Syariah

Hal ini tercermin pada logo BNI, bahkan berlayar mengarungi samudera. Bahtera berlayar ditengah samudera merefleksikan harapan, sekaligus pelindung dan penolong suatu fungsi yang diemban oleh BNI dalam menjalankan perannya di kancan perbankan Indonesia. Sementara itu ketangguhan, ketabahan, dan kebeanian awak bahtera dalam menghadapi setiap kendala mencerminkan nilai-nilai dasar yang dianut oleh seluruh pegawai BNI.

Logo BNI juga menggambarkan kemampuan awak kapal dalam memecahkan ombak, menunjukkan kecakapan BNI dalam mencari inovasi yang tiada henti, baik dalam produk maupun layanan, BNI memposisikan dirinya sebagai *Universal Banking* yang menawarkan beragam produk layanan prima kepada para nasabah.

Dengan demikian, BNI berharap persepsi nasabah terhadap BNI akan semakin kuat tidak hanya sebagai bank yang dapat dipercaya dan aman, namun juga bank yang selalu siap melayani nasabahnya dengan produk-produk yang inovatif, layanan yang cepat, dan dengan sentuhan pribadi. Persepsi ini terbukti penting artinya dalam mempertahankan posisi BNI sebagai *universal banking* disamping mendukung pertumbuhan dimasa yang akan datang terutama berkaitan dengan loyalitas nasabah.

## 2. Sejarah Umum PT. Bank BNI Syariah Palu

Temparan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan system perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan mashlahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang

lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan unit usaha syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dengan 31 kantor cabang pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1.500 outlet yang terdaftar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai Dr. H. Mohamad Hidayat, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah mematuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan gubernur bank Indonesia nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin meningkat.

### 3. Profil PT. Bank BNI Syariah Palu

Pada tanggal 16 juni 2012 PT. Bank BNI Syariah membuka cabang baru di Sulawesi tengah yang bertempat di Jalan Jenderal Sudirman No. 7 Kelurahan Besusu Kecamatan Palu Timur, yang pada saat itu diresmikan oleh Bapak Gubernur Drs. Longko Djanggola.

Pada tanggal 11 september 2017 PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu kini pindah alamat ke jalan Muhammad Yamin No. 46, Kecamatan Palu Selatan. Wahyu Hidayat mengatakan, pembukaan kantor baru itu dilakukan setelah mendapat izin operasional dari pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setempat. Dan telah diresmikan oleh bapak Drs. Longki djanggola pada tanggal 18 september 2017. Menurutnya, pembukaan kantor baru itu juga merupakan bagian dari komitmen perusahaan untuk bersama-sama tumbuh membangun perekonomian di sulteng melalui perbankan syariah. Ia pun berharap dengan pembukaan kantor baru ini, nasabah dan calon nasabah PT. Bank BNI Syariah cabang palu nyaman berkunjung, serta transaksi syariah di sulteng dapat meningkat.<sup>2</sup>

PT. BNI Syariah Cabang Palu merupakan satu-satunya kantor cabang di Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga diperlukan strategi pemasaran yang sesuai untuk memenangkan persaingan dalam industri perbankan. Berbagai usaha harus dilakukan untuk menambah jumlah nasabah dan terus diupayakan secara berulang, dan bila hal

---

<sup>2</sup><https://Sultengterkini.com>. Di Akses Pada Tanggal 11 Desember 2019, Pukul 13.00 Wita



ini dapat dilakukan dan dipertahankan, maka bank dapat berkembang secara dinamis.<sup>3</sup>

Keseluruhan perusahaan juga mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai termasuk PT. BNI Syariah Cabang Palu. Tujuan utamanya adalah memperoleh laba atau keuntungan dan mensejahterahkan karyawan. Dengan adanya laba yang diterima, maka PT. BNI Syariah Cabang Palu dapat mempertahankan dan memperluas usahanya.<sup>4</sup>

#### 4. Visi, Misi dan Tujuan PT. Bank BNI Syariah Palu

##### a. Visi

Bisa menjadi bank syariah terpilih di hati masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

##### b. Misi

- 1) Dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat untuk peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Dapat menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

---

<sup>3</sup> Moh. Fauzan, Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Tabungan ib Hasanah Pada PT BNI Syariah Cabang Palu, *Jurnal Perbankan Syariah Dan Keuangan Syariah*, Vol.1 No. 1, 2018, 38-55. Di akses pada tanggal 13 November 2020.

<sup>4</sup> Ibid.39

5) Bisa menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>5</sup>

c. Tujuan BNI Syariah

Tujuan utama manajemen PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu dalam mengembangkan Bank Syariah adalah dalam rangka menjadi *universal banking* perlu mengkomodir kebutuhan masyarakat yang ingin mengeluarkan keuangannya melalui perbankan syariah serta sebagai alternatif dalam menghadapi krisis yang mungkin timbul di kemudian hari, mengingat kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah tidak terkena *negatif spread* seperti yang dialami bank-bank konvensional.

5. Produk-Produk Pada PT. Bank BNI Syariah Palu

Dalam penjualan produk, PT. Bank BNI Syariah Palu menggunakan 3 akad pembiayaan yaitu murabahah, musyarakah, dan ijarah.

a. Murabahah

Murabahah adalah salah satu bentuk jual beli yang bersifat amanah, karena pembeli memberikan amanah kepada penjual untuk membelikan dan memberitahukan harga asal barang tersebut, pada akad murabahah penentuan besaran harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang dijelaskan dengan rinci, barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran dilakukan secara mengangsur/cicilan atau sekaligus.

---

<sup>5</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

## b. Musyarakah

Musyarakah yaitu kerjasama antara bank dengan nasabah untuk mencampurkan dana/modal mereka pada suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan. Berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati. Masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau karya/keahlian dengan kesepakatan keuntungan dan resiko menjadi tanggungan bersama sesuai kesepakatan.

## c. Ijarah

Akad ijarah merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

Adapun produk pembiayaan pada Bank BNI Syariah Palu yaitu:

### 1. Produk Pembiayaan Konsumtif

#### A. BNI Griya iB Hasanah<sup>6</sup>

BNI Griya iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk membeli, membangun, merenovasi rumah/ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun (SKB). Keunggulan dari produk ini yaitu :

1. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk nasabah *fixed income*).
2. Tarif bersaing.
3. Uang muka ringan.

---

<sup>6</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

4. Angsuran tetap sampai dengan lunas.

#### B. BNI Fleksi iB Hasanah<sup>7</sup>

BNI Fleksi iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai syariah Islam.

Keunggulan dari produk ini yaitu :

1. Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. 100 juta atau Rp. 300 juta (untuk nasabah kerjasama *payroll*).
2. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
3. Margin bersaing.
4. Angsuran tetap sampai lunas.

#### C. BNI Multiguna iB Hasanah<sup>8</sup>

BNI Multiguna iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang dan penggunaan jasa dengan agunan berupa rumah tinggal. Keunggulan dari produk ini yaitu :

1. Uang muka ringan/tidak dipersyaratkan.
2. Minimal pembiayaan Rp. 50 juta s/d Rp. 2 Milyar.
3. Jangka waktu pembayaran sampai dengan 10 tahun
4. Angsuran tetap sampai dengan lunas.

#### D. BNI Emas iB Hasanah<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

<sup>8</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

BNI Emas iB Hasanah merupakan salah satu manfaat emas adalah sebagai lindung nilai harta anda. Pembiayaan emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulai dalam bentuk batangan yang di angsur secara rutin/tetap setiap bulannya. Keunggulan dari produk ini yaitu :

1. Objek pembiayaan berupa logam mulia.
2. Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan s/d lunas.
3. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.
4. Jangka waktu pembiayaan minimal s/d 2 tahun dan maksimal 5 tahun.
5. Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000,-
6. Margin kompetitif.

## 2. Produk dana

### A. Tabungan iB Hasanah<sup>10</sup>

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi *e-Banking*, *Mobile Banking* dan lain-lain. BNI iB Hasanah dilengkapi dengan hasanah debit silver sebagai kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk transaksi diseluruh *merchant mastercad* seluruh dunia dengan konsep syariah akad yang digunakan adalah akad *wadiah* dan *mudharabah*.

Adapun kelebihan dari tabungan BNI iB Hasanah adalah :

---

<sup>9</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

<sup>10</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

1. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
2. Gratis biaya administrasi per bulannya.
3. Hemat biaya tarik tunai diseluruh jaringan ATM/BNI/BNI Syariah.

#### B. Tabungan iB Prima Hasanah<sup>11</sup>

Tabungan iB Prima Hasanah adalah tabungan bagi nasabah “*high networth*” dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi penarikan tunai yang lebih besar dan fasilitas *Executive Lounge* bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu :

1. Buku tabungan
2. Hasanah debit *card gold* dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar
3. *Executive lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
4. Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan
5. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
6. Dapat dijadikan agunan pembiayaan

Persyaratan :

- 1) Formulir aplikasi pembukaan rekening
- 2) Kartu identitas asli (KTP/Paspor)

---

<sup>11</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

- 3) Setoran awal Rp. 25 juta dan memiliki dana di BNI Syariah minimal Rp. 250 juta

Keunggulan :

- a. *Zamrud card* dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp. 10 juta/hari (ke non BNIS/BNI)
- b. *Executive lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah
- c. Perlindungan asuransi jiwa
- d. Fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan tertentu
- e. Fasilitas *e-Banking* (*internet banking, SMS banking, mobile banking* dan *phone banking*)
- f. Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail
- g. Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI syariah dengan menunjukkan *Zamrud Card*.

### C. Tabungan iB Bisnis Hasanah<sup>12</sup>

Tabungan iB Bisnis Hasanah merupakan tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi *e-Banking*. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu :

1. Buku tabungan
2. Hasanah debit card gold dengan limit transaksi penarikan tunai ATM dan transfer lebih besar
3. *Executive lounge* di bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
4. Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan
5. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
6. Dapat dijadikan agunan pembiayaan

Persyaratan :

- 1) Formulir aplikasi pembukaan rekening
- 2) Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- 3) Setoran awal minimal Rp. 5.000.000,-

Keunggulan :

- a. Hasanah debit gold dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp. 10 juta/hari, transfer hingga Rp.100 juta/hari (ke sesama BNIS/BNI) dan Rp.25 juta/hari (ke non BNIS/BNI)
- b. Nisbah bagi hasil yang lebih tinggi dari tabungan BNI Ib hasanah
- c. Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail
- d. Fasilitas autodebet untuk pembayaran tagihan tertentu
- e. Fasilitas *e-banking (internet banking, SMS banking, mobile banking dan phone banking)*
- f. Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM BNI
- g. Bebas biaya transfer ke sesama BNIS/BNI



#### D. Tabungan iB Baitullah Hasanah<sup>13</sup>

Tabungan iB Baitullah Hasanah merupakan tabungan perencanaan haji (Reguler/Khusus) dan umrah yang dikelola secara syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan sebagai sarana pembayaran BPIH untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah haji dalam uang Rupiah dan USD. Dan fasilitas yang disediakan yaitu :

1. Buku tabungan
2. Autokredit untuk setoran bulanan
3. Dapat di daftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SSKOHAT.

##### Persyaratan :

- a. Formulir aplikasi pembukaam rekening
- b. Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- c. Akta kelahiran anak (usia <17 tahun), untuk pembukaan rekening BNI Baitullah Ib hasanah anak
- d. Setoran minimal Rp. 500.000,-/USD 50 (*Mudharabah*) atau Rp. 100.000,-/USD 5 (*wadiah*)

##### Keunggulan:

- a) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan

---

<sup>13</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

- b) Bebas premi asuransi kecelakaan diri dan biaya penutupan rekening (khusus untuk rekening mata uang rupiah)
- c) Lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji karena BNI Syariah merupakan Bank Penerimaan Setoran Perjalanan Ibadah Haji dan terkoneksi *real time* online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) kementerian agama.
- d) Membantu nasabah dalam merencanakan haji dan umrah
- e) Anak-anak dengan usia minimal 12 tahun dapat di daftarkan untuk mendapatkan nomor porsi haji
- f) Souvenir menarik pada saat pelunasan biaya haji regular

#### E. Tabungan iB Tapenas Hasanah<sup>14</sup>

Tabungan iB Tapenas Hasanah merupakan tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya. Adapun fasilitas yang disediakan yaitu :

1. Buku tabungan
2. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 18 tahun
3. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening tabungan iB Hasanah/bisnis hasanah/prima hasanah.

Persyaratan :

---

<sup>14</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

- 1) Usia minimal 17 tahun, maksimal 55 tahun
- 2) Formulir aplikasi pembukaan rekening
- 3) Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- 4) Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
- 5) Memiliki rekening tabungan BNI Bisnis iB Hasanah/BNI Prima iB Hasanah dengan rekening afiliasi
- 6) Melakukan setoran bulanan minimal Rp.100.000,- s/d Rp.5.000.000,- yang akan di debet setiap tanggal 5
- 7) Rekening akan otomatis di tutup dan saldo dana akan di cairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal auto kredit

Keunggulan :

1. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun s/d maksimal 18 tahun
2. Bagi hasil lebih tinggi
3. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening BNI iB Hasanah/BNI Bisnis iB Hasanah/BNI Prima iB Hasanah
4. Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp. 1 Milyar
5. Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp.1.000.000,- juta/hari/orang
6. Biaya administrasi bulanan ringan, hanya Rp.500,-/bulan
7. Tersedian perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5%, 10%, atau 20% dari setoran bulanan)

#### F. Giro iB Hasanah<sup>15</sup>

Giro iB Hasanah merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro. Dan fasilitas yang disediakan yaitu:

1. Tersedia buku cek dan bilyet giro
2. Tersedia dalam beberapa pilihan mata uang rupiah dan US Dollar
3. On-line, kemudian bertransaksi untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di 183 outlet regular BNI Syariah dan penyetoran uang tunai di lebih dari 1.500 kantor BNI dengan layanan syariah Indonesia.
4. Fasilitas *intercity clearing*. Memberikan kemudahan penarikan cek/bilyet giro dari bank-bank diseluruh Indonesia.

#### G. Deposito iB Hasanah<sup>16</sup>

Deposito iB Hasanah merupakan investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif. Dan fasilitas yang disediakan yaitu :

1. Bilyet deposito
2. Tersedia berbagai pilihan dalam jangka waktu”
  - 1) Mata uang rupiah USD

---

Wita <sup>15</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09

Wita <sup>16</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09

- 2) Jangka waktu: 1, 3, 6, dan 12 bulan.
3. Bagi hasil dapat di transfer direkening Tabungan, Giro, atau menambah pokok investasi.
4. Tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (*Automatic RollOver/ARO*) atau tidak otomatis (*non ARO*) pada saat jatuh tempo.

Adapun keunggulan dari deposito iB Hasanah :

- a. Bagi hasil yang kompetitif
- b. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- c. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

#### H. Tabungan iB Tunas Hasanah<sup>17</sup>

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua. Dan fasilitas yang disediakan yaitu :

1. ATM atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp. 500.000,-/hari.
2. Layanan transaksi perbankan secara elektronik (*e-channel*).
3. Layanan notifikasi transaksi via SMS (SMS notifikasi) ke orang tua.
4. ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI.
5. Setoran dapat dilakukan melalui *Cash Deposito Machine (CDM)*.

---

<sup>17</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

BNI Tunas iB Hasanah tersedia dalam akad *Mudharabah* atau *Wadiah*.

### 3. Produk Pembiayaan Produktif

#### a. BNI Wirausaha Beragun Property iB Hasanah<sup>18</sup>

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan kepada segmen usaha kecil guna memenuhi kebutuhan investasi asset produktif seperti rumah kost/ruko/rukan dan gudang.

Persyaratan :

1. Pengusaha perorangan, badan usaha maupun badan hukum (bukan untuk nasabah *fixed income*)
2. Legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (KTP, NPWP, Akta pendirian, SIUP, TDP, dll)
3. Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku
4. Pengalaman dibidang usaha minimal 3 tahun
5. Tidak termasuk dalam daftar hitam di bank Indonesia
6. Fotocopy rekening bank selama 6 bulan terakhir dan atau nota-nota/bon-bon, faktur-faktur selama 3 tahun terakhir.

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dan mudah
- 2) Uang muka ringan, minimal 20%
- 3) Maksimal pembiayaan s/d Rp.10 Milyar

---

<sup>18</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09 Wita

4) Jangka waktu pembiayaan s/d 15 tahun

5) Halal dan berkah.

b. BNI Wirausaha iB Hasanah<sup>19</sup>

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi.

Persyaratan :

1. Pengalaman dibidang usaha minimal 2 tahun
2. Identitas diri (kartu keluarga dan KTP)
3. NPWP (perorangan/perusahaan)
4. Legalitas usaha (SIUP, TDP, dan SITU)
5. Legalitas perijinan untuk usaha yang memenuhi perijinan khusus (antara lain: pertambangan, kontruksi, kehutanan, dan lain-lain)
6. Bukti kepemilikan agunan
7. Tidak termasuk dalam daftar hitam bank Indonesia
8. Laporan keuangan 1 tahun terakhir
9. Fotocopy rekening bank 6 bulan terakhir (apabila ada)

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dan mudah
- 2) Uang muka ringan, minimal 20%
- 3) Minimal pembiayaan Rp.50 Juta s/d Rp.1 Milyar

---

<sup>19</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09  
Wita

4) Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

5) Halal dan berkah

c. BNI Usaha Kecil iB Hasanah<sup>20</sup>

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau investasi usaha.

Persyaratan :

1. Pengalaman dibidang usaha minimal 2 tahun
2. Identitas diri (kartu keluarga dan KTP)
3. NPWP (perorangan/perusahaan)
4. Legalitas usaha (SIUP, TDP, dan SITU)
5. Legalitas perijinan untuk usaha yang memenuhi perijinan khusus (antara lain : pertambangan, kontruksi, kehutanan dan lain-lain)
6. Bukti kepemilikan agunan
7. Tidak termasuk dalam daftar hitam bank Indonesia
8. Fotocopy rekening bank 6 bulan terakhir (apabila ada)
9. Laporan keuangan 2 tahun terakhir

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dan mudah
- 2) Uang muka ringan, minimal 20%
- 3) Minimal pembiayaan Rp.1 Milyar s/d Rp.10 Milyar

---

<sup>20</sup>Data Sekunder PT. Bank BNI Syariah Cabang Palu, Tanggal 13 Januari 2020, Pukul 13.09  
Wita



4) Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

5) Halal dan berkah.

#### 4. iB Hasanah Card

iB Hasanah Card merupakan kartu kredit syariah yang ada pada bank BNI Syariah. Keunggulan dari iB Hasanah Card ini yaitu tanpa menggunakan system bunga, biaya bulananannya lebih kompetitif dengan adanya cash rebate yang jelas dan kompetitif.

Kartu kredit syariah di keluarkan oleh PT. Bank BNI Syariah didasarkan pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No.54/DSN-MUI/X/2006 mengenai Syariaah Card dan surat persetujuan dari Bank Indonesia, No. 10/337/DPbs tanggal 11- 03- 2008.<sup>21</sup>

### ***B. Deskripsi Kuisisioner Dan Sampel Penelitian***

1. Penelitian ini dilakukan pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Palu, Data penelitian menggunakan instrument kuisisioner yang dibagikan kepada Nasabah Bank BNI Syariah KC Palu sebagai sampel penelitian. Proses penyebaran kuisisioner ini disebarkan oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan peincian seperti dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.1**

#### **Deskripsi Kuisisioner**

---

<sup>21</sup>Dharma Kharini Abd Haling, Analisis Implementasi Kartu Kredit Syariah Pada PT BNI Syariah Cabang Palu Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Perbankan Syariah Dan Keuangan Syariah*, Vol.1 No. 1, 2019, 1-15. Di akses pada tanggal 13 November 2020.

Jumlah Sampel	Kuisisioner Disebar	Kuisisioner Kembali	Kuisisioner Diolah	Presentase
60	60 Rangkap	60 Rangkap	60 Rangkap	100%

Sumber : *Data Primer, 2020*

Dalam tabel 4.1 dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 orang Nasabah Bank BNI Syariah KC. Palu yang terdiri dari Guru / Dosen, Pegawai Negeri Sipil, Karyawan Swasta, Dokte, Mahasiswa Dan Pekerjaan Lainnya. Data responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Jenis\_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - Laki	29	48.3	48.3	48.3
Valid Perempuan	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber: *SPSS 21 2020*

Pada table 4.2 menunjukkan bahwa dari 60 orang jumlah sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki 29 (48.3%) dan berjenis kelamin perempuan 31 (51.7%) sehingga dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 4.3**

**Jenis\_Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Guru / Dosen	10	16.7	16.7	16.7
Pegawai Negeri Sipil	7	11.7	11.7	28.3
Karyawan Swasta	14	23.3	23.3	51.7
Valid Perawat	1	1.7	1.7	53.3
Mahasiswa	21	35.0	35.0	88.3
Lainnya	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Sumber: SPSS 21 2020*

Pada tabel menunjukkan bahwa responden ini yang berdasarkan status pekerjaan Guru Atau Dosen sebesar 10 Orang ( 16, 7 % ), pegawai negeri sipil 7 Orang ( 11, 7 % ), Karyawan Swasta 14 Orang ( 23,3 % ), Perawat 1 Orang ( 1,7 % ), Mahasiswa 21 Orang ( 35, 0 % ) Dan Pekerjaan Lainnya 7 Orang ( 11,7 % ).

### ***C. Deskripsi Variabel Penelitian***

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variable – variable penelitian yaitu, Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan ( Variabel independen ) dan Kepuasan Nasabah ( Variabel dependen ), kemudian dicari rata – rata dari setiap jawaban responden.

Kemudian dicari rata – rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata – rata tersebut, maka dibuat interval.

Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut :<sup>22</sup>

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana :

P = Panjang Kelas Interval

Rentang = Data tertinggi – Data terendah

Banyak Kelas = 5

Berdasarkan rumus tersebut, maka pajang kelas interval adalah :

$$P = \frac{5 - 1}{5}$$

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

Sangat tidak setuju = 1,00 – 1,79

Tidak Setuju = 1,80 – 2,59

Netral = 2,60 – 3,39

Setuju = 3,40 – 4,19

Sangat setuju = 4,20 – 5,00

---

<sup>22</sup> Yogi Iskandar, *Pengaruh Kesesuaian Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bentoel Distribusi Utama Cabang Palu* ( Skripsi IAIN Palu ), 54.

1. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Kedisiplinan *Customer Service* ( X1 )

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Kedisiplinan *Customer Service* ( X1 )

NO	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
1	X1.1	0	1	11	36	12	239	3,99 %
		0%	1,7 %	18,3 %	60,0 %	20,0 %		
2	X1.2	0	0	20	31	9	229	3,82 %
		0 %	0 %	33,3 %	51,7 %	15,0 %		
3	X1.3	0	1	19	29	11	230	3,83 %
		0 %	1,7 %	31,7 %	48,3%	18,3%		
4	X1.4	0	0	15	29	16	241	4,01 %
		0 %	0 %	25,0 %	48,3 %	26,7%		
5	X1.5	0	0	15	37	8	233	3,88 %
		0 %	0 %	25,0 %	61,7 %	13,3 %		
Rata – Rata								3,90 %

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Kedisiplinan *Customer Service* yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 36 Orang setuju, 11 Orang netral dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60

responden adalah 239 dengan nilai rata – rata 3, 99 % maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 9 orang sangat setuju, 31 setuju, 20 orang netral. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 229 dengan nilai rata – rata 3, 82 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu, sebanyak 11 orang sangat setuju, 29 Orang Setuju, 19 Orang netral, dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 230 dengan nilai rata – rata 3, 83 % maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu, sebanyak 16 orang sangat setuju, 29 Orang setuju, dan 15 orang netral. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 241 dengan nilai rata – rata 4,01 % maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu, sebanyak 8 orang sangat setuju, 37 orang setuju, dan 15 orang netral. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 233 dengan nilai rata – rata 3,88 % maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria penilaian baik.

2. Deskripsi Jawaban Sampel terhadap Variabel Keramahan *Customer Service* ( X2 )

**Tabel 4.5**

**Distribusi Frekuensi Keramahan *Customer Service* ( X2 )**

NO	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
1	X2.1	0	4	13	29	14	233	3,88 %
		0 %	6,7%	21,7%	48,3 %	23,3%		
2	X2.2	0	4	16	32	8	224	3,73 %
		0 %	6,7 %	26,7 %	53,3 %	13,3		
3	X2.3	0	4	18	26	12	226	3,76 %
		0 %	6,7 %	30,0 %	43,3 %	20,0 %		
4	X2.4	0	4	17	28	11	226	3,76 %
		0 %	6,7 %	28,3 %	46,7 %	18,3 %		
5	X2.5	0	3	16	22	19	237	3,95 %
		0 %	5,0 %	26,7 %	36,7 %	31,7 %		
Rata – Rata								3,81 %

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama variabel Keramahan *Customer Service* yaitu sebanyak 14 orang sangat setuju, 29 orang setuju,

13 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 233 dengan nilai rata – rata 3,88 % maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 8 orang sangat setuju, 32 orang setuju, 16 orang netral, dan 4 tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 224 dengan nilai rata – rata 3,73 % maka, pernyataan kedua termasuk dalam penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 26 orang setuju, 18 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 226 dengan nilai rata – rata 3,76 % maka, pernyataan ketiga dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 11 orang sangat setuju, 28 orang setuju, 17 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 226 dengan nilai rata – rata 3,76 % maka, pernyataan keempat dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 19 orang sangat setuju, 22 orang setuju, 16 orang netral, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 237 dengan nilai rata – rata 3,95 % maka, pernyataan keempat dalam kriteria penilaian baik.

3. Deskripsi jawaban sampel terhadap Variabel Pengetahuan *Customer Service* ( X3 )



Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Pengetahuan *Customer Service* ( X3 )

NO	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
1	X3.1	0	2	15	24	19	240	4,00 %
		0 %	3,3 %	25,0 %	40,0 %	31,7 %		
2	X3.2	0	3	17	30	10	227	3,75 %
		0 %	5,0 %	28,3 %	50,0 %	16,7 %		
3	X3.3	0	2	24	21	13	225	3,75 %
		0 %	3,3 %	40,0 %	35,0 %	21,7 %		
4	X3.4	0	2	22	24	12	226	3,76 %
		0 %	3,3 %	36,7 %	40,0 %	20,0 %		
5	X3.5	0	1	18	25	16	236	3,93 %
		0 %	1,7 %	30,0 %	41,7 %	26,7 %		
Rata – Rata								3,83

Dari hasil penelitian Tanggapan responden untuk pernyataan pertama variabel Pengetahuan *Customer Service* yaitu sebanyak 19 orang sangat setuju, 24 orang setuju, 15 orang netral , dan 2 tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 240 dengan nilai rata – rata 4,00 % maka, pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 10 orang sangat setuju, 30 orang setuju, 17 orang netral, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 227 dengan nilai rata – rata 3,75% maka, pernyataan kedua termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 24 orang setuju, 22 orang netral, dan 2 orang tidak setuju, total skor jawaban dari 60 responden adalah 225 dengan nilai rata – rata 3,75 % maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 12 orang sangat setuju, 24 Orang setuju, 22 orang netral, dan 2 orang tidak setuju, total skor jawaban dari 60 responden adalah 226 dengan nilai rata –rata 3,76 % maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 16 orang sangat setuju, 25 orang setuju, 18 netral, dan 1 orang tidak setuju, total skor jawaban dari 60 responden adalah 236 dengan nilai rata – rata 3,93 % maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria penilaian baik.

**Tabel 4.7****Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah ( Y )**

NO	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
1	Y1	0	4	21	28	7	218	3,63 %
		0 %	6,7 %	35,0 %	46,7 %	11,7 %		
2	Y2	0	7	17	32	4	213	3,55 %
		0 %	11,7	28,3 %	53,3 %	6,7 %		
3	Y3	0	7	17	33	3	212	3,53 %
		0 %	11,7 %	28,3 %	55,0 %	5,0 %		
4	Y4	0	4	15	34	7	224	3,73 %
		0%	6,7 %	25,0 %	56,7 %	11,7 %		
5	Y5	0	3	12	32	13	235	3,91 %
		0 %	5,0 %	20,0 %	53,3 %	21,7 %		
Rata – Rata								3,67 %

Dari hasil penelitian tanggapan responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah KC. Palu yaitu sebanyak 7 orang sangat setuju, 28 orang setuju, 21 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 218 dengan nilai rata – rata 3,63 %, maka pernyataan pertama termasuk dalam kriteria penilain baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 4 orang sangat setuju, 32 orang setuju, 17 orang netral, dan 7 orang tidak setuju total skor jawaban dari 60 responden adalah 213 dengan nilai rata – rata 3,55 %, maka pernyataan kedua termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 3 orang sangat setuju, 33 orang setuju, 17 orang netral, dan 7 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 212 dengan nilai rata – rata 3,53 % maka, pernyataan ketiga termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 7 orang sangat setuju, 34 orang setuju, 15 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 224 dengan nilai rata – rata 3,73 % maka, pernyataan keempat termasuk dalam kriteria penilaian baik.

Tanggapan responden untuk pernyataan kelima yaitu, sebanyak 13 orang sangat setuju, 32 orang setuju, 12 netral, dan 3 tidak setuju. Total skor jawaban dari 60 responden adalah 235 dengan nilai rata – rata 3,91 % maka, pernyataan kelima termasuk dalam kriteria penilaian baik.

#### ***D. Uji Instrumen Penelitian***

Menggunakan instrument yang valid dan reliable dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable.

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas yaitu mengkorelasikan masing – masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing – masing variabel. Syarat minimum untuk memenuhi syarat validitas adalah apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berdasarkan perhitungan di tentukan bahwa nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2159<sup>23</sup>. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid.<sup>24</sup>

### Gambar 4.1

#### Hasil Uji Validitas Instrumen X1

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kedisiplinan 1	35.0833	20.417	.500	.767
Kedisiplinan 2	35.2500	19.106	.738	.734
Kedisiplinan 3	35.2333	18.758	.721	.730
Kedisiplinan 4	35.0500	18.997	.697	.735
Kedisiplinan 5	35.1833	20.796	.493	.771

Sumber : Data Output SPSS 21.

### Gambar 4.2

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode*, 20.

<sup>24</sup> Imam Ghazali, “ *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*” ( Cet 1, Semarang : Universitas Diponegoro, 2013 ) , 53.

### Hasil Uji Validitas Instrumen X2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keramahan 1	34.3167	38.390	.780	.773
Keramahan 2	34.4667	39.575	.725	.784
Keramahan 3	34.4333	37.945	.821	.768
Keramahan 4	34.4333	38.928	.739	.779
Keramahan 5	34.2500	37.818	.791	.769

Sumber : Data Output SPSS 21.

### Gambar 4.3

### Hasil Uji Validitas Instrumen X3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pengetahuan 1	34.4667	35.745	.786	.771
Pengetahuan 2	34.6833	36.390	.782	.776
Pengetahuan 3	34.7167	35.901	.777	.772
Pengetahuan 4	34.7000	36.688	.718	.781
Pengetahuan 5	34.5333	36.151	.790	.774

Sumber : Data Output SPSS 21.

**Gambar 4.4****Hasil Uji Validitas Instrumen Y****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah 1	33.1000	26.566	.717	.749
Kepuasan Nasabah 2	33.1833	26.525	.712	.749
Kepuasan Nasabah 3	33.2000	27.214	.640	.760
Kepuasan Nasabah 4	33.0000	27.085	.672	.757
Kepuasan Nasabah 5	32.8167	27.406	.597	.765

Sumber : Data Output SPSS 21.

Pada gambar 4.1, 4.2, 4.3, Dan 4.4 terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom *Corrected Item Total Correlation* untuk masing – masing dari 4 Variabel di atas dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,2159)$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Melakukan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan program SPSS ( *Statiscal Packaged For Sosial Siences* ) versi 21 dimana dalam mengukur reliabilitas disini menggunakan uji statistic *Cronbach ' s Alpha* (  $\alpha$  ). Suatu reliabilitas disini menggunakan uji statistic *Crobach ' s Alpha* (  $\alpha$  ) lebih dari 0,60.

Hasil pengujian reliabilitas instrument menggunakan alat bantu oleh statistic SPSS 21 *for Windows* dapat diketahui hasilnya sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

	<b>Reliability Statistics</b>	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kedisiplinan <i>Customer Service</i> ( X1 )	,781	6

	<b>Reliability Statistics</b>	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Keramahan <i>Customer Service</i> ( X2 )	,810	6

	<b>Reliability Statistics</b>	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pengetahuan <i>Customer Service</i> ( X3 )	,810	6

	<b>Reliability Statistics</b>	
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Nasabah ( Y )	,790	6

*Sumber SPSS 2020*



Pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa masing – masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), variabel independen (Kedisiplinan *Customer Service* X1) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,781, (Keramahan *Customer Service* X2) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,810, (Pengetahuan *Customer Service* X3) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,810, dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah Y) dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,790 yang artinya bahwa variabel X1,X2,X3 Dan Y dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

#### ***E. Uji Asumsi Klasik***

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan dapat menimbulkan masalah, seperti standar kesalahan untuk masing – masing koefisien yang diduga sangat besar, pengaruh variabel bebas tidak dapat dideteksi atau variasi dari koefisiennya tidak minim lagi.

Hasil uji asumsi klasik disajikan sebagai berikut :

##### **1. Uji Normalitas**

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

### Gambar 4.6

#### *One Sample Kolmogorov – Smirnov Test*

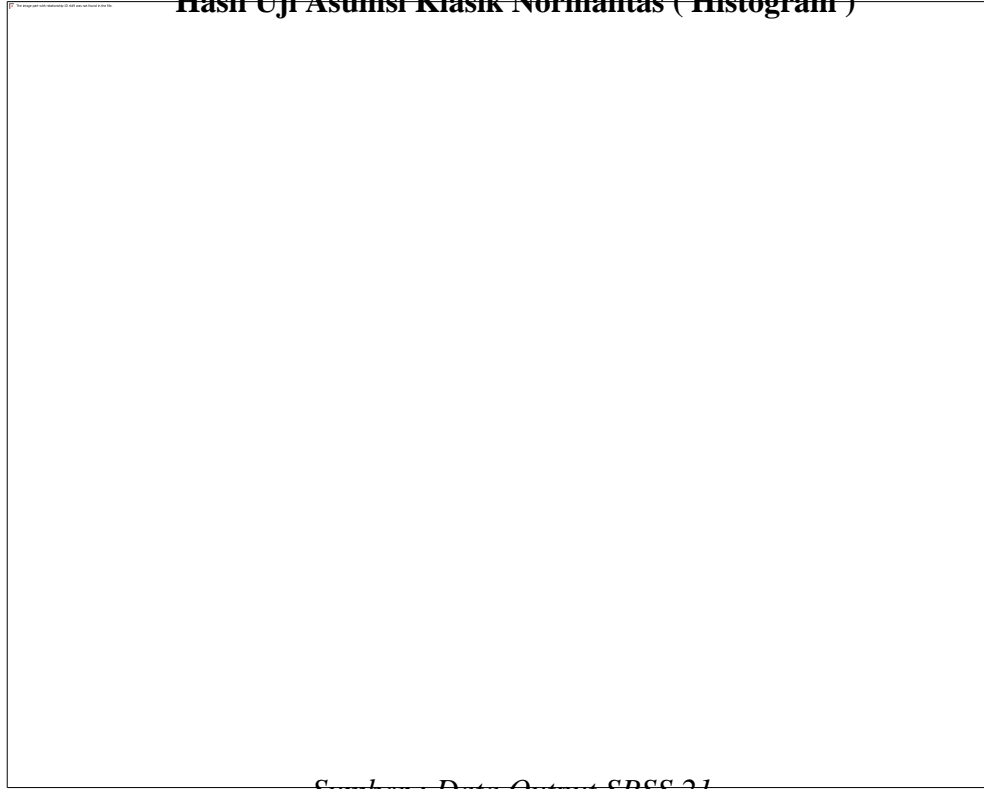
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Predicted Value
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	18.3666667
	Std. Deviation	2.48521832
	Absolute	.086
Most Extreme Differences	Positive	.086
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.669
Asymp. Sig. (2-tailed)		.762

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : Data Output SPSS 21*

Data tabel di atas menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi Normal setelah dilakukannya uji data pada SPSS 21 kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal bisa dilihat dengan analisis grafik histogram yang dimana dalam grafik tersebut membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

**Gambar 4.7****Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (Histogram)***Sumber : Data Output SPSS 21.*

Berdasarkan grafik dibawah, terlihat titik – titik meyebar disekitar garis diagonal penyebaran titik – titik tersebut mengikuti arah garis diagonal.

Model regresi ini layak digunakan, Karena apabila data menyebar disekitar garis diagonal, maka hal ini memenuhi syarat asumsi normalitas, kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal bisa dilihat dengan analisis grafik histogram yang dimana dalam grafik tersebut membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Penyajian grafik pada penelitian ini disajikan sebagai berikut :

**Gambar 4.8**

**Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas ( Histogram )**



*Sumber : Data Output SPSS 21*

Dari grafik histogram di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dikarenakan pola distribusi yang normal tidak terjadi kemiringan dan selaras dengan diagonalnya, sehingga disimpulkan bahwa distribusi data penelitian ini telah memenuhi syarat pada uji normalitas data.

## 1. Uji Multikolinaritas

Uji multikolinaritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransinya. Apabila nilai matriks korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransinya mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.<sup>25</sup> Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Gambar 4.9**

### Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.683	1.637		1.028	.308		
	Kedisiplinan	.108	.104	.092	1.030	.307	.563	1.775
	Keramahan	.203	.066	.243	3.054	.003	.707	1.415
	Pengetahuan	.557	.085	.646	6.579	.000	.463	2.162

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

<sup>25</sup> Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Gramedia. Jakarta.

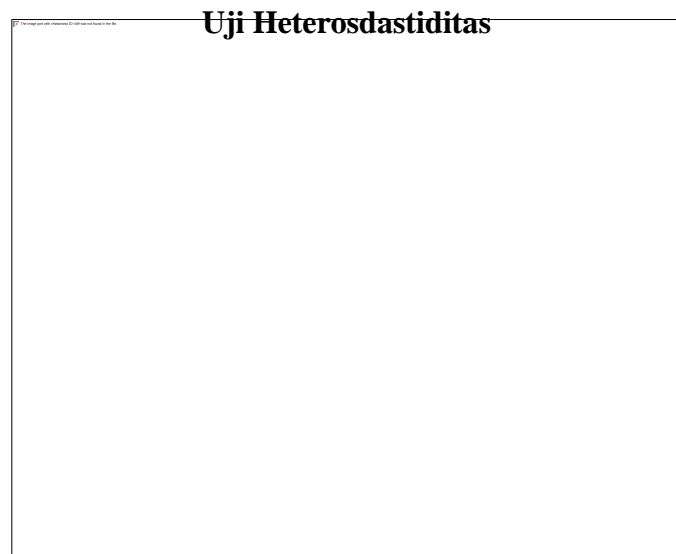
*Sumber : Data Output SPSS 21*

Berdasarkan Gambar 4.7 diatas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hal ini tampak pada nilai *tolerance* masing – masing variabel lebih besar dari 0,10. Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing – masing variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidaka ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk memenuhi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu caranya dengan melihat nilai signifikan *two tails* yang dihasilkan oleh *spearman rank tes*. Adapun cara mendeteksi adalah dengan melihat tabel berikut

**Gambar 4.10**



*Sumber : Data Output SPSS 21.*

Pada grafik *Scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik – titik tersebut cenderung menyebar dan tak berpola ataupun berbentuk dengan beraturan, sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### ***F. Analisis Regresi Linear Berganda***

Berdasarkan hasil olah data menggunakan *SPSS 21 for Windows* diperoleh hasil analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.11**

#### **Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.683	1.637		1.028	.308	
	Kedisiplinan	.108	.104	.092	1.030	.307	.563
	Keramahan	.203	.066	.243	3.054	.003	.707
	Pengetahuan	.557	.085	.646	6.579	.000	.463

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data Output SPSS 21*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel, maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1.683 + 0.108 X_1 + 0.203 X_2 + 0.557 X_3 + 0.1$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa ketiga variabel ( Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan ) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (

Kepuasan Nasabah BNI Syariah KC. Palu ). Hasil perhitungan di atas, dapat dijelaskan yaitu :

1. Nilai konstanta sebesar 1.683 ini berarti jika variabel independen yaitu Kedisiplinan (  $X_1$  ), Keramahan (  $X_2$  ), Pengetahuan (  $X_3$  ), diasumsikan bernilai ( 0 ), maka variabel Kepuasan Nasabah (  $Y$  ) akan meningkat sebesar 1.683
2. Nilai koefisien regresi Kedisiplinan (  $X_1$  ) sebesar 0.108 dan bernilai positif, namun tidak signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kedisiplinan *Customer Service* memiliki hubungan yang tidak searah dengan Kepuasan Nasabah. Artinya meskipun nilai Kedisiplinan *Customer Service* ditingkatkan tidak akan menimbulkan Kepuasan Nasabah.
3. Nilai Koefisien regresi Keramahan (  $X_2$  ) sebesar 0.203 dan bernilai positif serta signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Keramahan *Customer Service* mempunyai hubungan searah dengan Kepuasan Nasabah. Artinya Keramahan *Customer Service* akan menimbulkan Kepuasan Nasabah menjadi 0.203.
4. Nilai koefisien regresi Pengetahuan (  $X_3$  ) sebesar 0.557 dan bernilai positif serta signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan *Customer Service* mempunyai hubungan searah dengan Kepuasan Nasabah. Artinya Pengetahuan *Customer Service* akan menimbulkan Kepuasan Nasabah menjadi 0.557.



## G. Hasil Pengujian Hipotesis

### a. Uji Parsial ( Uji T )

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel Independen ( X ) benar – benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen ( Y ) atau tidak.

Hasilnya datanya bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

**Gambar 4.12**

### Hasil Uji Parsial ( Uji T )

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.683	1.637		1.028	.308
	Kedisiplinan	.108	.104	.092	1.030	.307
	Keramahan	.203	.066	.243	3.054	.003
	Pengetahuan	.557	.085	.646	6.579	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Output SPSS 21

Berdasarkan hasil perhitungan Statistic Uji T dari 3 Variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi terlihat bahwa :

1. Kedisiplinan *Customer Service* ( X1 ) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  1.030 <  $t_{tabel}$  1672 dan memiliki nilai signifikan ( sig ) ,307 pada tabel *coefficient* ( tingkat signifikan ) 0.05, Artinya  $0.307 > 0.05$ . Dengan nilai dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kedisiplinan *Customer Service* ( X1 ) tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( Y ).

2. Keramahan *Customer Service* ( X2 ) diperoleh nilai  $t_{hitung} 3.054 > t_{tabel} 1,672$  dan memiliki nilai signifikan ( sig ) 0.003 pada tabel *coefficient* ( tingkat signifikan ) 0.05 Artinya  $0.003 < 0.05$ . Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Keramahan *Customer Service* ( X2 ) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( Y ). Besaran pengaruh ( X2 ) terhadap variabel Y yaitu 24 %.
3. Pengetahuan *Customer Service* ( X3 ) diperoleh nilai  $t_{hitung} 6.579 > t_{tabel} 1,672$  dan memiliki nilai signifikan ( sig ) 0.000 pada tabel *coefficient* ( tingkat signifikan ) 0,05 Artinya  $0.000 < 0.05$ . Dengan nilai ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Pengetahuan *Customer Service* ( X3 ) memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( Y ). Besaran pengaruh ( X3 ) terhadap variabel Y yaitu 65 %.

#### **b. Uji Simultan ( F )**

Uji simultan digunakan untuk menguji apakah variabel independen ( X ) benar – benar memberikan kontribusi terhadap variabel ( Y ). Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah variabel independen ( X ) secara bersama – sama memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen ( Y ).

**Gambar 4.13****Hasil Uji Simultan ( Uji F )**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	364.402	3	121.467	55.971	.000 <sup>b</sup>
	Residual	121.531	56	2.170		
	Total	485.933	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Keramahan, Kedisiplinan

*Sumber : Data Output SPSS 21.*

Berdasarkan hasil uji ANOVA ( *Analysis of Varians* ) atau F test diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $55.971 > F_{tabel}$  3,160 dengan nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan alpha 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel variabel Kedisiplinan ( X1 ), Keramahan ( X2 ), Dan Pengetahuan ( X3 ) secara serempak berpengaruh signifikan minat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palu ( Y ).

**c. Koefisien Determininasi**

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat berikut. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistic *SPSS 21.0 for Windows* di dapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Gambar 4.14****Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.866 <sup>a</sup>	.750	.737	1.47316	1.983

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan, Keramahan, Kedisiplinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Output SPSS 21.

Dari tampilan *output SPSS model summary* besarnya *R Square* adalah 0,737 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel kepuasan nasabah ( Y ) dipengaruhi oleh perubahan variabel Kedisiplinan ( X1 ), Keramahan ( X2 ), Dan Pengetahuan ( X3 ), sebesar 73 % sedangkan sisanya ( 100 % - 73 % = 27 % ) dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### **H. Pembahasan**

Dari analisis data penelitian seperti yang telah dikemukakan di atas dapat dilihat hasil penelitian yaitu : Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kedisiplinan, Keramahan , dan Pengetahuan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palu.

#### **1. Pengaruh Kedisiplinan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu**

Berdasarkan hasil deskripsi data dan variabel, dapat diketahui bahwa variabel Kedisiplinan tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI

Syariah Kc. Palu. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan pengujian *SPSS 21*, didapatkan bahwa variabel Kedisiplinan (  $X_1$  ) nilai  $t_{hitung}$  1.030 <  $t_{tabel}$  1.672 dan nilai signifikan ( sig ) ,307 lebih besar dari nilai 0,05 dengan ini menunjukkan bahwa variabel Kedisiplinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu.

Hal ini mengidentifikasikan bahwa variabel Kedisiplinan tidak berpengaruh secara signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil ditunjukkan dari kuisioner yang telah dibagikan terlihat bahwa banyak responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan yang penulis ajukan, namun masih banyak juga responden yang menyatakan kurang setuju atau cenderung negatif atas jawaban yang diberikan.

Dalam variabel kedisiplinan juga ini, berkaitan dengan pelayanan *Customer Service* erat kaitannya juga dengan Ayat Al – Quran yang terletak pada surah Al – Ashr Ayat 1 – 3. Didalam surah tersebut telah jelas menunjukkan kepada kita bahwa Allah telah memerintahkan Hambanya untuk selalu hidup disiplin. Karena dengan kedisiplinan kita dapat hidup teratur, sedangkan bila hidup kita tidak disiplin berarti kita tidak bisa hidup teratur dan hidup kita akan hancur berantakan. Dalam pelayanan seorang *Customer Service* ketika sikap disiplin tidak ditunjukkan oleh seorang *Customer Service* maka hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan dari nasabah.

## **2. Pengaruh Keramahan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu.**

Berdasarkan hasil uji data yang dilakukan menggunakan *SPSS 21* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3.054 >  $t_{tabel}$  1.672 dan memiliki nilai signifikan ( sig ) ,000 pada tabel

*coefficient* ( tingkat signifikan ) 0,05 Artinya  $0,00 < 0,05$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel Keramahan ( X2 ) memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( Y ). Adapun pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh X2 Terhadap variabel Y yaitu 24 %

Artinya semakin tinggi Keramahan yang diberikan oleh *Customer Service* pada bank maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah pada Bank Syariah.

Sikap keramahan dari *Customer Service* juga erat kaitannya dengan Ayat Al – Quran yang terletak pada Surah Al – Imran Ayat 159. Dalam surah tersebut menjelaskan terkait bersikap lemah lembut terhadap mereka. Dan manusia selalu membutuhkan naungan yang penuh kasih sayang, serta jiwa penyantun dan penuh kelembutan.

### **3. Pengaruh Pengetahuan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu**

Berdasarkan hasil uji data yang dilakukan menggunakan *SPSS 21* diperoleh nilai  $t_{hitung} 6.579 > t_{tabel} 1.672$  dan memiliki nilai signifikan ( sig ) ,000 pada tabel *coefficient* ( tingkat signifikan ) 0,05 Artinya  $0,00 < 0,05$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan ( X3 ) memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( Y ). Adapun pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh X3 Terhadap variabel Y yaitu 65 %.

Hal ini menyatakan bahwa Pengetahuan Dari *Customer Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc.Palu. Hasil yang ditunjukkan dari kuesioner yang telah dibagikan walaupun ada sebagian kecil yang menyatakan kurang setuju dalam memberikan jawabannya, namun masih lebih banyak responden yang menyatakan pendapat yang sangat setuju (positif) atas jawaban yang diberikan.

Pengetahuan dari *Customer Service* juga erat kaitannya dengan Ayat Al – Quran yang terletak pada Surah Al – Mujadilah Ayat 11. Dalam surah tersebut menjelaskan terkait pentingnya sebuah pengetahuan. Dalam pelayanan *Customer Service* pengetahuan adalah sebuah kompetensi yang dimiliki oleh seorang *Customer Service*.

#### **4. Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan Dan Pengetahuan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan , Dan Pengetahuan *Customer Service* secara bersama – sama terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. Setelah dilakukan Uji F pada taraf signifikan 5% diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $55.971 > F_{tabel}$  3.160 dengan nilai signifikan  $F = 0,000 < 0.05$  yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kedisiplinan, Keramahan , Dan Pengetahuan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu.

Dari hasil pengujian regresi berganda yang telah dilakukan diperoleh hasil koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,737 atau 73 %.

Jadi dapat disimpulkan bahwa 73 % Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palu di pengaruhi oleh Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan dari *Customer Service*, sedangkan sisanya sebesar 27% diberikan oleh variabel –variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kedisiplinan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif Tetapi tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Syariah Kc. Palu. Sehingga setelah melakukan pengujian menggunakan *SPSS 21*, didapatkan bahwa variabel Kedisiplinan (X1) nilai  $t_{hitung} 1,030 < t_{tabel} 1,663$  dan nilai signifikansi (sig) 0,307 lebih besar dari nilai 0,05 dengan ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif Akan tetapi secara parsial variabel Kedisiplinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. (Y).
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keramahan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc.Palu. Sehingga setelah melakukan pengujian menggunakan *SPSS 21*, didapatkan bahwa variabel keramahan (X2) nilai  $t_{hitung} 3,054 > t_{tabel} 1,663$  dan nilai signifikansi (sig) 0,000 < dari nilai 0,05 dengan ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan secara parsial variabel pengetahuan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. Setelah dilakukan pengujian menggunakan *SPSS 21*, didapatkan bahwa variabel Pengetahuan ( $X_3$ ) nilai  $t_{hitung} 6,579 > t_{tabel} 1,672$  dan nilai signifikansi ( $sig$ )  $0,000 <$  dari nilai  $0,05$  dengan ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan secara parsial variabel pengetahuan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu (  $Y$  )
  
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. Setelah dilakukan pengujian menggunakan *SPSS 21*, didapatkan bahwa variabel Kedisiplinan, Keramahan Dan Pengetahuan nilai  $f_{hitung} 55.971 > f_{tabel} 3.160$  dan nilai signifikansi ( $sig$ )  $0,000 <$  dari nilai  $0,05$  dengan ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan secara parsial variabel pengetahuan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc. Palu (  $Y$  )

#### **B. *Saran***

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

1. Bagi Lembaga Keuangan Khususnya perbankan syariah harus lebih meningkatkan lagi pelayanan dari Seorang *Customer Service* Dan Juga lebih memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

2. Analisis pada penelitiann ini hanya hanya melihat Pengaruh Kedisiplinan, Keramahan, Dan Pengetahuan *Customer Service* terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Kc. Palu. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih banyak menggunakan variabel yang berkaitan dengan kepuasan Nasabah untuk dianalisis, misalnya dengan menambah variabel independen Pelayanan, Fasilitas Dan Kesopanan Dai seorang *Customer Service*.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan responden yang lebih banyak lagi, karena pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 60 responden dalam peneltian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *Manajemn Bisnis Syariah*, Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Bawono, Anton , *Multivariate Anlysis dengan SPSS*, Salatiga; STAIN Salatiga Press,2006.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Kencana Group, 2005.
- Ghozali, Imam , *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Halim, Chairun Nisa. *Pengaruh Keramahan, Kredibilitas, Dan Citra Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya*. Jurnal Stie Perbanas Surabaya. Vol. 3
- Harun, Risdianti. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Skripsi yang diterbitkan. ( Makassar : Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2016 ). [https : // Journal, fuad. UIN.ac.id](https://journal.fuad.uin.ac.id) diakses 28 Juni 2019
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 1994.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, edisi revisi, Cet.XI ; Jakarta: Pt.Rajagrafindo Persada, 2012.
- Kotler,Philip dan G. Amstrong ,*Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,2008.
- Linawati, *Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada PT. Herculon Carpet Semarang )*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala Semarang, 2014.
- Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2011.
- Martono, Nanang , *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi revisi 2, Cet. V ; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Misbach, Irwan. *Bank Syariah : Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan* ( Makassar : Alaudin University Press. 2013

- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta : Rajawali Pers, 2008.
- Noor, Juliansyah *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Prijodarminto, Soegeng. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2016.
- Shahlahuddin, Mahfudh , *Pengantar Psikologi Pendidikan*, Surabaya: PT.Bina Ilmu, 1990. Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2017 .Dikutip dalam Lusiana Wulansari “*Pengaruh Kemandirian Belajar dan Minat Terhadap Prestasi Belajar Pelajaran Ilmu Pengetahuan*” *Jurnal Ilmu Kependidikan* Vol.3 No.2 Juli, 2016.
- Siregar, Syofian , *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Siregar, Syofian, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Edisi 1, Cet.1 ; Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010.
- Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R Dan D*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Suryabarata, Sumardi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Vellayati, Widya Arum. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabuapten Pemalang*. Skripsi tidak diterbitkan. ( Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta. 2018 ). <https://eprints.my.ac.id>. Diakses 30 Juli 2019.
- Wibowo, Tri Yongki. *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang )*. ( Semarang : 2015 ). Diakses pada 28 Juni 2019

NO	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Skor	Rata - Rata
		1	2	3	4	5		
1	X1.1	0	1	11	36	12	239	3,99 %
		0%	1,7 %	18,3 %	60,0 %	20,0 %		
2	X1.2	0	0	20	31	9	229	3,82 %
		0 %	0 %	33,3 %	51,7 %	15,0 %		
3	X1.3	0	1	19	29	11	230	3,83 %
		0 %	1,7 %	31,7 %	48,3%	18,3%		
4	X1.4	0	0	15	29	16	241	4,01 %
		0 %	0 %	25,0 %	48,3 %	26,7%		
5	X1.5	0	0	15	37	8	233	3,88 %
		0 %	0 %	25,0 %	61,7 %	13,3 %		
Rata - Rata								3,90 %

Lampiran Foto





**LAMPIRAN 15 : RIWAYAT HIDUP**



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**A. Identitas Diri**

Nama : Muh. Rafli Ghani  
Tempat, Tanggal Lahir : Palu 25 Mei 1998  
NIM : 163150006  
Agama : ISLAM  
Status : Belum Menikah/Pelajar  
Alamat : Jln. Poros Palu – Donggala Desa Loli Oge  
No.HP : 081341126212  
Email : raflinuughpnr@gmail.com  
Nama Ayah : Rabuddin L. Siga  
Pekerjaan Ayah : Pegawai Negeri Sipil  
Nama Ibu : Sriyanti  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

**B. Riwayat Pendidikan**

- a. SD, Tahun Kelulusan : SDN 1 Loli Tasiburi, (2010)
- b. SMP, Tahun Kelulusan : SMP Negeri 3 Banawa, (2013)
- c. SMA, Tahun Kelulusan : SMK Negeri 1 Banawa, (2016)
- d. S1, Tahun Kelulusan : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, 2020

Palu,      November      2020 M  
Rabiul Awal 1442 H

Muh. Rafli Ghani  
163150006