

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH
(BTN SYARIAH) DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA
JUDUL PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH
(BTN SYARIAH) DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

CECET ERIANI

NIM: 105721116221

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada program studi manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Percayalah Allah pasti melihat setiap usahamu, Allah mendengarkan doa – doa yang kamu langitkan dan Allah akan pasti membantu setiap urusanmu.”

**“Jangan menyerah, Ingat janji Allah.
Sungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(QS. Al- Insyirah 94: Ayat 6)**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua yang tercinta yang selalu mengirim doa doa yang terbaik sepanjang waktu, serta saudara tersayang

PESAN DAN KESAN

Proses penyusunan skripsi ini membutuhkan waktu dan kesabaran. Jangan takut untuk memulai karena apa kamu takutkan itu belum pasti terjadi. Ingatlah setiap proses yang kamu lakukan akan membuahkan hasil yang kamu inginkan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penuh dengan tantangan dan pembelajaran. Tidak hanya dalam hal akademik tetapi tentang perjalanan yang dilalui, kesabaran yang diuji, manajemen waktu, ketekunan. Setiap tahap, mulai pencari topik penelitian, pengumpulan data dan analisis, hingga penulisan, mengajarkan arti konsistensi dan kerja keras. Skripsi ini bukan sekedar karya akademis, atau syarat dalam penyelesaian akademis, tetapi juga bukti perjuangan dan kerja keras saya dalam menyelesaikan studi ini.



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (BTN Syariah) Di
Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama Mahasiswa : Cecet Eriani
No. Stambuk/NIM : 10721116221
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti ini diperiksa dan diujikan di depan
panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 23 April 2025 di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 April 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Buyung Romadhoni, SE., M.Si.
NIDN. 0028087801

Erfan Syah, S.E., M.M.
NIDN. 0917119003

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM. 651 507

Nasrullah, S.E., M.M
NBM. 1151 132



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Cecet Eriani, Nim 105721116221 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 008/SK-Y/61201/091004/2025M, Tanggal 24 Syawal 1446 H/ 23 April 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Syawal 1446 H
23 April 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., I.P.I.U (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni (.....)
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Buyung Ramadhoni, S.E., M.Si (.....)
2. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M. (.....)
3. Sri Andyaningsih, S.E., M.M. (.....)
4. Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M. (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM. 651 507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cecet Eriani
Stambuk : 105721116221
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam bertransaksi Di Bank Syariah (BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 23 April 2025

mbuat Pernyataan,



Cecet Eriani
105721116221

Diketahui Oleh:

Dekan

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM. 1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cecet Eriani
NIM : 105721116221
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 23 April 2025

Yang Membuat Pernyataan



Cecet Eriani
Nim: 105721116221

ABSTRAK

CECET ERIANI2025. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di bank Syariah(BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Buyung Romadhoni dan Firma Syah.*

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat Kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi di bank Syariah(BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel ini diambil dari cabang Bank BTN Syariah Kota Makassar dengan jumlah Populasi sebanyak 5400 nasabah dari bulan september sampai akhir November 2024 dan sampel yang ditetapkan sebanyak 98 nasabah. Jenis data yang digunakan ini dalam penelitian adalah data kuantitatif dengan melakukan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data prime dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *statistical package for the social science* (SPSS) Versi 27 mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah (BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah dibahas dibab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dibank syariah BTN Syariah karena dapat dilihat dari hasil perhitungan yaitu nilai koefisien sebesar 0.638 dan nilai signifikan yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRAC

CECET ERIANI2025. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Transactions at Sharia Bank (BTN Syariah) at Muhammadiyah University of Makassar. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Buyung Romadhoni and Firma Syah.*

This research is a type of quantitative research with the aim of determining the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Transactions at Sharia Bank (BTN Syariah) Muhammadiyah University of Makassar. This sample was taken from the BTN Syariah Bank branch in Makassar City with a population of 5400 customers from September to the end of November 2024 and a sample of 98 customers. The type of data used in this study is quantitative data by conducting observations and distributing questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the application of statistical package for the social science (SPSS) Version 27 regarding the effect of service quality on customer satisfaction in transactions at Islamic banks (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar which has been discussed in the previous chapter, the author concludes that Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Good service quality will increase customer satisfaction in transactions at Islamic banks BTN Syariah because it can be seen from the calculation results, namely a coefficient value of 0.638 and a significant value of less than 0.05, namely 0.001.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGATAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di bank Syariah (BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Abbas dan Ibu Sitti Muslihat. M yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Kedua kakak tercinta Darmawati S.E dan St. Aminah, S. Pd., dan Adiku Ismail. yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Zalkha Soraya, S.E., M.M., Selaku Sekertaris Progam Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak Firman Syah, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.

8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
10. Terima kasih teruntuk semua sahabat sabahat ku yang telah bersamai dari masa maba yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan, terus berjuang, dan tidak menyerah meski dalam tekanan, segala tantangan yang datang. Terima kasih telah percaya bahwa setiap proses akan terlewati. Saya bangga telah berhasil sampai dititik ini. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun saya telah membuktikan bahwa saya mampu.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 27 Februari 2025.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGATAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TIINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Manajemen Pemasaran	7
2. Kualitas Layanan.....	8
3. Pengertian Kualitas	9

4. Pengertian Layanan	11
5. Dimensi – Dimensi Kualitas Layanan	13
6. Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah.....	15
7. Kepuasan Nasabah.....	17
8. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	21
9. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitan	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	28
C. Jenis Dan Sumber Data	28
D. Populasi Dan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Definsi Oprasional Variabel	31
G. Metode Analisa Data.....	32
H. Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian (Penyajian Data).....	41
C. Analisis dan Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54

B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 karakteristik berdasarkan pekerjaan	42
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Stastistik Deskriptif	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji validitas Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Lineartas	47
Tabel 4. 8 Hasil analisis regresi sederhana	47
Tabel 4. 9 Hasil analisis Uji T (Persial)	48
Tabel 4. 10 Hasil analisis Uji R ²	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Data Tabulasi	59
Lampiran 3. Data Karakteristik Responden	61
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	62
Lampiran 5. Uji Asumsik Klasik	64
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Sederhana dan Uji Hipotesis.....	65
Lampiran 7. r Tabel	66
Lampiran 8. t Tabel	69
Lampiran 9. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	71
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 11. Dokumentasi Validasi Data Kuantitatif.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan syariah telah berkembang dari sekedar memperkenalkan sistem perbankan syariah yang berbeda menjadi memposisikan bank syariah sebagai pemain kunci dalam perekonomian nasional. Bank syariah sangat potensial untuk menjadi pilihan utama dan pertama nasabah dalam memilih transaksi. BTN Syariah merupakan salah satu kelompok usaha syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan seluruh kegiatan pengelolaannya sesuai dengan prinsip syariah. Syariah merupakan suatu sistem aturan dalam agama yang didasarkan pada ajaran Allah yang harus diikuti dan dipatuhi, atas segala ketentuan Allah yang telah disyariatkan bagi hamba – hambanya, yang mencakup seluruh aspek kehidupan umat manusia dan alam lingkungannya.

Syariah yang mengatur segala bentuk interaksi manusia, diantaranya mengatur mengenai transaksi - transaksi yang berkaitan dengan jasa atau produk - produk keuangan. Transaksi keuangan ini dapat dilakukan berdasarkan pada aturan syariah yang sudah menjadi ketentuan, tidak hanya berupa transaksi perbankan konvensional, tetapi transaksi yang biasanya juga dapat dilakukan oleh lembaga keuangan nonbank, yang berupa transaksi sewa - menyewa dan sewa - beli juga berupa transaksi pasar uang, pasar modal, asuransi dan transaksi keuangan lainnya.

Perbankan syariah menyediakan fasilitas cara mengupayakan instrumen sesuai dengan ketentuan prinsip - prinsip syariah masih banyak harapan dan peluang yang menjanjikan dengan memanfaatkan kondisi dunia yang

sedang menghadapi banyak tantangan dimasa mendatang. Sebagian besar literatur menekankan penyediaan layanan berkualitas tinggi sebagai alat strategis, Penting bagi keberhasilan dan keberlangsungan hidup perusahaan. Perusahaan didorong untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya, terutama mereka yang sedang berjuang di pasar kerja. Dalam konteks industri perbankan syariah diindonesia, Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar didunia mampu menghadirkan pangsa pasar yang luas. Keberadaan bank syariah ditengah kita merupakan solusi bagi sekelompok masyarakat yang ingin melakukan transaksi tanpa menggunakan sistem bunga.

Penerapan ekonomi Islam secara menyeluruh dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan industri perbankan syariah. Bank BTN Syariah harus menerapkan program layanan berkualitas tinggi untuk meningkatkan cara penyedia produk dan layanan kepada nasabahnya. Perbankan btn syariah harus terus memperbaiki pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dan bersaing dengan perbankan konvensional. Jika pelanggan merasa puas sesuai dengan harapan mereka, kualitas layanan akan terus ditingkatkan. Berbicara tentang masalah kualitas, lebih sulit menilai kualitas layanan daripada menilai barang karena memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta cara menilai kualitas layanan yang diterima oleh konsumen sangat sulit karena kualitas layanan tidak dapat dilihat langsung seperti barang, tetapi dapat dirasakan. Memberikan layanan berkualitas tinggi memengaruhi kemenangan bank dalam persaingan.

Kualitas layanan merupakan tingkat yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan sesuatu dalam memenuhi keinginan para nasabah, rasa senang terhadap suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan kepada nasabah, dengan

rasa puas yang terhadap apa yang dirasakan setelah menerima sesuatu yang ditawarkan. Melihat keadaan keuangan saat ini, terutama di sektor perbankan, masih banyak bank yang hanya mementingkan pelayanan pada aspek tertentu sambil mengabaikan aspek pelayanan lainnya. Seringkali terlihat bahwa beberapa bank memiliki jumlah tempat duduk yang terbatas dan tidak memadai untuk jumlah pelanggan yang ingin melakukan transaksi; sebagai akibatnya, pelanggan terpaksa menunggu hingga berjam-jam. Ini adalah masalah kecil tetapi berdampak besar pada sektor perbankan karena memengaruhi kepuasan pelanggan. Jika bank tidak segera menangani masalah ini, kepercayaan pelanggan akan menurun.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam Perusahaan sebagai alat ukur apakah produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam suatu industri perbankan terutama Bank Btn Syariah kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam keberhasilan industri perbankan lainnya. Jika Bank Btn Syariah Mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, mereka dapat bersaing dengan industri lainnya. Untuk mempertahankan kepuasan nasabah, maka penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan sebagai alat strategi bisnis.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah yang berlokasi dikampus Universitas Muhammadiyah Makassar yang menjalin kerjasama dengan tujuan Antara lain: Pembayaran SPP Mahasiswa, Layanan Payment point, serta penyaluran uang kuliah tunggal (UKT), menyimpan dan, membiayai multimanfaat serta multijasa bagi dosen dan pegawai di Universitas Muhammadiyah Makassar. Disamping itu pihak Bank BTN Syariah harus mampu menciptakan produk dan layanan yang inovatif sesuai dengan kebutuhan pasar, agar mampu bersaing dengan perbankan syariah yang lain seperti BSI, Bank Bukopin Syariah, dan Bank Sulselber syariah

yang ada dalam lokasi yang sama dan dari hasil survey peneliti melihat kurangnya pengetahuan Mahasiswa tentang layanan yang disediakan bank BTN Syariah akibatnya, banyak mahasiswa akhirnya lebih memilih menggunakan bank syariah lainnya, terutama dalam hal pembayaran Ukt ataupun transaksi lainnya, karena mahasiswa merasa lebih familiar atau mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

Berikut data jumlah nasabah yang melakukan transaksi dibank btn syariah universitas muhammadiyah makassar.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah

Tahun	Bulan	Jumlah
2024	September	3.970
	Oktober	1.100
	November	330
Total Nasabah		5400

Sumber data BTN Syariah Makassar

Jadi berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam era persaingan perbankan, kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Berdasarkan dari data awal yang terlampir diatas, terlihat adanya perubahan jumlah nasabah yang melakukan transaksi dibank BTN Syariah, dengan penurunan signifikan pada awal oktober sampai akhir November 2024. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas kualitas layanan yang diberikan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi dibank BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi diperbankan syariah. Penelitian ini akan membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam bentuk karya tulis ilmiah yang **Berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di bank Syariah (BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka yang menjadi fokus masalah penelitian ini adalah Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah (BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi dibank syariah (BTN Syariah) di Universitas Muhammadiyah Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian maka, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan atau referensi mendalam untuk mahasiswa tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar dalam meningkatkan kualitas layanan.

3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah (BTN Syariah).



BAB II.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan kunci kesuksesan dari suatu bisnis yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang terus berubah. Menurut (Arif, M., et., al 2024) Manajemen pemasaran adalah perencanaan produk, proses implementasi, pemantauan dan kontrol kegiatan untuk membantu perusahaan mencapai tujuan mereka secara efektif dan efisien. Manajemen pemasaran umumnya dilakukan untuk menciptakan dan membangun sistem yang dikelola oleh produsen dan konsumen sehingga produsen dan konsumen dapat memberikan manfaat timbal balik. Sudarsono, H. (2020) Manajemen pemasaran sering kali digambarkan sebagai seni dalam menjual produk. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, penting untuk mempertimbangkan baik operasi jangka pendek maupun jangka panjang, serta melakukan analisis yang mendalam dan matang dalam mengelola pemasaran barang dan jasa.

Pemasaran merupakan proses untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan dan keinginan suatu pelanggan. Pemasaran adalah proses yang luas yang mencakup segala sesuatu mulai dari riset pasar hingga layanan pelanggan. Menurut Philip Kotler, pemasaran adalah sebuah proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan penawaran dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai (nilai produk) dengan orang atau kelompok lain.

Menurut pendapat Sudarsono, H. (2020). Pemasaran adalah proses manajemen yang diinginkan oleh individu atau kelompok dengan membuat, menyediakan, menyediakan, menyediakan, atau bertukar produk berharga dengan pihak lain atau semua kegiatan sehubungan dengan penyediaan produk atau layanan dari produsen ke konsumen. Tujuan utama dari konsep pemasaran adalah untuk memastikan konsumen merasa puas dengan apa yang mereka inginkan.

2. Kualitas Layanan

Penilaian tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan mereka dikenal sebagai pelayanan (Harahap & Amanah 2019). Namun, menurut penelitian yang dilakukan (Ryan et al., 2020:190), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Perusahaan perbankan harus dapat memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan klien mereka agar dapat bersaing. Layanan berkualitas yang memuaskan pelanggan akan menjadi media promosi yang efektif, terutama yang menyangkut penyampaian informasi positif melalui mulut ke mulut tentang penyedia layanan, dengan meningkatkan pembelian ulang dan menarik pelanggan baru (Bolton dan Drew, 1991 dalam Asnawi et.,2020:193).

Kualitas layanan adalah salah satu aspek yang terpenting dalam dunia bisnis yang berfokus pada penyedia harapan pelanggan dan kebutuhan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Pengaruh kualitas layanan terhadap nasabah, dan calon

nasabah sangat penting untuk kesuksesan sebuah perusahaan atau bisnis. Tujuan dari kualitas layanan ini adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui batas harapan pelanggan. Untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan, bisnis harus memiliki rencana dan sistem pengukuran dan penilaian yang tepat. Terdapat 5 dimensi yang biasa disebut model SERVQUAL model ini yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan industri perbankan, kualitas yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini membentuk pengalaman pelanggan yang baik yang dapat membantu industri perbankan atau dunia bisnis untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Pengertian Kualitas

Secara umum makna kualitas berbeda dari orang ke orang, tetapi kualitas secara umum dapat diartikan segala sesuatu yang bisa memenuhi harapan pelanggan dan menguntungkan suatu perusahaan dengan cara menarik dan mempertahankan customer untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Rossitya Dwi Setyawardani, 2021:109) Kualitas itu sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk mendefinisikan fitur dan spesifikasi. Pada dasarnya ada tiga orientasi mutu yang harus konsisten satu sama lain. Yaitu perspektif konsumen, produk(jasa) dan proses.

Menurut Goetsch dan Davis, dalam (Khaliq, 2019:179) kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bergantung pada sudut pandang customer terkait fitur – fitur yang membuat hati customer senang bukanlah berdasarkan sudut pandang atau perspektif penyedia layanan.

Kualitas adalah hal yang terpenting dalam dunia bisnis maupun perusahaan, Kualitas menunjukkan seberapa baik suatu produk atau jasa, dalam proses memenuhi ekspektasi customer. Kualitas sangat penting bagi suatu produk atau jasa untuk melihat apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika suatu produk tersebut memiliki kualitas yang bagus maka produk tersebut unggul jika dibandingkan dengan produk pesaing yang lain. Kualitas bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang maupun dimasa mendatang.

Hal ini menekankan bahwa pentingnya kepuasan nasabah dalam menentukan kualitas produk yang ditawarkan. Produk atau jasa yang berkualitas dijamin akan meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan yang mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi akan memiliki keunggulan yang kompetitif di dunia pasar. Kualitas yang baik akan membangun reputasi merek positif bagi produk atau jasa yang sedang ditawarkan. Produk atau jasa yang berkualitas tinggi cenderung memiliki lebih sedikit kesalahan produksi, hal ini juga dapat mengurangi biaya kebutuhan untuk melakukan perbaikan, sehingga menghemat biaya.

Kualitas tinggi juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang setia dan memberikan kesan positif, atau memberikan rekomendasi kepada orang-orang terdekat sehingga dapat meningkatkan penjualan. Secara umum kualitas memiliki beberapa karakteristik :

1. Kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan harus sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.
2. Keandalan produk atau jasa harus berfungsi dengan baik dalam jangka waktu tertentu.
3. Daya tahan produk atau jasa yang ditawarkan harus tahan lama dan tidak mudah rusak agar kualitas tetap bagus.
4. Kemudahan penggunaan produk atau jasa harus mudah digunakan dipahami bagi distributor agar orang lain mudah dan mengetahui terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
5. Estetika sangat penting dalam kualitas produk desain yang menarik secara visual akan membuat hati para customer menarik untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.
6. Keamanan juga penting bagi produk atau jasa yang ditawarkan. Produk yang ditawarkan harus aman dipergunakan dan lingkungan agar pengguna tertarik untuk membeli kembali produk yang ditawarkan karena merasa produk aman dan berkualitas.

4. Pengertian Layanan

Pelayanan merupakan daya tarik utama bagi pelanggan, sehingga bisnis menggunakannya sebagai cara untuk menarik minat pelanggan dan menunjukkan bahwa perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik,

jujur, amanah, dan bertanggung jawab (Wati & Fasa, 2023). Berdasarkan beberapa pendapat, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya. Berdasarkan dari beberapa pendapat maka dapat telah dijelaskan, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan penyampaian yang memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan (Ali et al., 2022:74).

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan para nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ismulyaty et al., 2022:68) Penyedia layanan yang berkualitas tinggi adalah penyedia yang mampu memberikan pelanggan pengalaman layanan yang memuaskan sepanjang waktu. Sebagai bisnis yang bergerak dibidang jasa keuangan atau bisnis lain yang berkaitan dengan transaksi keuangan, kualitas layanan adalah salah satu faktor penentu dominannya suatu bank, yang membantu meningkatkan persaingan dalam industri perbankan. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam menarik konsumen untuk melakukan transaksi kembali.

Terdapat tujuh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman serta menyenangkan (Zulkarnain & Ramdanyah, 2020:5) yaitu:

- a. Bertanggung jawab atas setiap klien dari awal hingga akhir.
- b. Kemampuan untuk melayani dengan akurat
- c. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif

- d. Memiliki kemampuan untuk menjamin bahwa semua transaksi tetap rahasia
- e. Memiliki keahlian dan pengetahuan yang kuat
- f. Memahami kebutuhan pelanggan
- g. Mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan

Layanan juga adalah hal yang menjadi persaingan terhadap dunia perbankan karena harus memberikan hal yang terbaik untuk menarik nasabah atas kepercayaan yang diberikan baik itu berupa layanan online maupun secara offline juga menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan transaksi di bank syariah terutama di bank BTN Syariah yang berada dalam lingkungan kampus universitas muhammadiyah makassar.

5. Dimensi – Dimensi Kualitas Layanan

Dalam Penelitian sebelumnya (Khaliq, 2019) kualitas layanan yang mencoba membangun dan menguji validitas model pengukuran kualitas layanan, seperti model SERVQUAL, dilakukan oleh parasuraman, et al., mereka telah melakukan riset penelitian pada tahun 1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994, penelitian ini merupakan kerja sama yang signifikan dalam pengembangan model servqual untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Salah satu model yang paling diterima dan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan banyak di bidang sektor jasa adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dengan istilah SERVQUAL. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kabadayi et al., dalam (Nyoman et al., n.d.2019:25) Model tersebut dianggap sebagai yang paling efisien dalam membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu pendekatan

kualitas pelayanan dikembangkan Parasuraman et al. (1988), yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Skala model SERVQUAL (*Service Quality*) yang SERVQUAL Skalah pengukuran ini terdiri dari 5 dimensi diantaranya :

1. Bukti Fisik

Yaitu daya tarik fisik suatu layanan yang umumnya terlihat melalui kekuatan penghapusan instalasi fisik, peralatan, bahan yang digunakan, dan presentasi karyawan.

2. Kehandalan

adalah kemampuan perusahaan menyediakan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan diberikan pada waktu yang tepat.

3. Tanggung Jawab (*Responsibilities*) :

Merupakan suatu bukti dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai Layanan dan menyelesaikan permasalahan layanan.

4. Jaminan (*asuransi*):

Perilaku karyawan yang kompeten meningkatkan kepercayaan pelanggan bisnis dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

5. Empati (*empathy*)

Artinya perusahaan memahami kerugian pelanggan dan bertindak demi kepentingan terbaik pelanggan seperti memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Sejalan dengan (Harfika dan Abdullah dalam William & Purba, 2020:1989), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance*

(jaminan), dan *Empathy* (empati). Berdasarkan dari lima dimensi SERVQUAL diatas yang telah dijelaskan, namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Any Meilani & Sugiartia, 2022) menambahkan dimensi baru yang disebut “Kepatuhan terhadap hukum Islam” kedalam lima dimensi Parasuraman. Dimensi kepatuhan ini mencakup beberapa hal yang berkaitan dengan hukum islam, dan prinsip – prinsip syariah, tidak ada sistem bunga, menabung tanpa bunga, penyedia produk dan layanan syariah, penyediaan pinjaman tanpa bunga, penyedia produk investasi bagi hasil.

Seperti yang telah dibahas diatas dari berbagai teori dimensi kualitas layanan adalah aspek – aspek yang membentuk persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Dengan memahami dimensi kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan yang ingin memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Dengan mengukur dan mengevaluasi setiap dimensi, maka perusahaan dapat mengidentifikasi yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

6. Kualitas Layanan Dalam Perbankan Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menerapkan prinsip dan nilai-nilai syariah dalam penyediaan produk dan layanan. Karena cepatnya perkembangan bank syariah sampai saat ini, kualitas layanan dan produk akan menjadi kunci untuk menjadi unggul di masa depan. Oleh karena itu, sebagai bank syariah yang berkiprah di masyarakat, mereka harus memberikan kualitas layanan terbaik melalui produknya ketika berinteraksi dengan pelanggan (Ana & Zunaidi, 2022) 183.

Kualitas pelayanan khususnya di bidang keuangan sangat penting untuk membangun loyalitas pelanggan. Karena kualitas layanan yang kurang baik,

nasabah tidak yakin melakukan transaksi lebih lanjut dengan bank yang memberikan layanan yang kurang bagus (Ansari Harahap & Dita Amanah, 2019:36). Industri perbankan syariah saat ini dianggap salah satu sektor perbankan yang bertumbuh secara luas dan sangat cepat di dunia keuangan, dan mendapat pengakuan sangat baik digolongkan muslim maupun golongan non muslim. Bahkan di tengah – tengah krisis perekonomian di dunia perbankan syariah telah mampu melewati badai dengan sangat baik. Dalam era perbankan yang terus berkembang, tantangan dan persaingan di sektor keuangan semakin membutuhkan fokus intensif pada kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi kelangsungan dan keberhasilan institusi keuangan, khususnya dalam konteks bank syariah (Singgih, 2020:208).

Bank syariah telah lama beroperasi di Indonesia bersamaan dengan bank konvensional lainnya. Namun bentuk operasi mereka berbeda beberapa hal, seperti larangan transaksi berdasarkan suku bunga dan persyaratan operasi bank harus dilakukan sesuai prosedur tertentu melalui penggunaan instrument keuangan tertentu. Definisi penelitian bank syariah lembaga keuangan yang tidak memakai sistem bunga namun menggunakan sistem bagi hasil yang sepenuhnya mematuhi hukum syariah.

Kualitas layanan dalam perbankan terutama di lembaga perbankan syariah khususnya di bank Btk Syariah, merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti yang telah dijelaskan dari berbagai teori di atas bahwa perbankan syariah tidak hanya sekedar lembaga keuangan, tetapi juga sebagai bagian dari syariah Islam yang mengedepankan prinsip keadilan, kejujuran, dan manfaat bersama. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan

untuk menghadapi tantangan dimasa mendatang untuk meningkat kualitas layanan perbankan syariah:

1. Tingkat literasi keuangan masyarakat yang masih minim, hal ini menjadi tantangan dalam perbankan memberikan edukasi kepada nasabah agar mengenal produk dan layanan perbankan syariah.
2. Persaingan yang semakin ketat persaingan dalam dunia perbankan baik itu bank konvensional maupun bank syariah lainnya yang semakin ketat, sehingga bank harus terus berinovasi untuk mempertahankan nasabah.
3. Perubahan regulasi yang dinamis dapat mempengaruhi operasional bank dan kualitas layanan yang diberikan.

Namun, tantangan tersebut juga merupakan peluang bagi perbankan syariah untuk berinovasi dan terus meningkatkan layanan. Dengan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik, Bank syariah juga dapat semakin memperkuat posisinya sebagai pemimpin pasar perbankan syariah di Indonesia ataupun di dunia.

7. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan mereka dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk atau jasa yang ditawarkan dengan memberikan tanggapan terhadap tingkat kualitas layanan yang baik dan memenuhi harapan nasabah. menunjukkan bahwa konsumen telah terpenuhi harapannya jika mereka menunjukkan rasa senang setelah berpengalaman dengan barang atau jasa yang ditawarkan (All et al., 2022:71).

Kepuasan nasabah merupakan respon perilaku konsumen yang dinyatakan dalam bentuk penilaian setelah melakukan transaksi yang mereka

rasakan (kinerja produk) terhadap suatu layanan atau jasa yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dan merasa bahagia (Karim,2019:2:3). Tidak dapat diabaikan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan jasa perbankan karena kepuasan pelanggan adalah cara strategis untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan citra positif perusahaan di masyarakat. Bank syariah, yang bersaing di pasar global, diharuskan untuk mendukung kemajuan nasional dengan meningkatkan perekonomian masyarakat (Wati & Fasa, 2023:58). Tidak hanya penting dalam teori pemasaran, tetapi juga sangat penting dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada berbagai hal penting, seperti meningkatkan reputasi perusahaan, menumbuhkan loyalitas pelanggan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi karyawan.

Konsep kepuasan konsumen menurut (Giese dan Cote dalam Asnawi et al., 2020:196) merupakan serangkaian respons perasaan dengan tingkat yang bervariasi, memuaskan perhatian tertentu yang terkait dengan konsumsi suatu barang atau jasa, memiliki rancangan bersifat jangka pendek. Menurut Giese dan Cote dalam (Asnawi et al., 2020:196), terdapat tiga komponen umum yang diidentifikasi yang terlibat dalam memahami konsep kepuasan nasabah, yaitu, bahwa kepuasan konsumen merupakan respons emosional (kognitif); bahwa respons tersebut terkait dengan tujuan tertentu seperti harapan, produk, dan pengalaman konsumsi; dan bahwa respons tersebut terjadi pada waktu tertentu seperti setelah mengonsumsi atau setelah memilih produk, yang didasarkan pada pengalaman yang terakumulasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan. Akan tetapi, kualitas layanan saja tampaknya tidak mampu menggambarkan kelengkapan faktor penentu terhadap kepuasan pelanggan. Teori kepuasan nasabah yang ditemukan oleh (Hutabarat, Z. 2023) menyatakan bahwa kualitas layanan bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan nasabah. Faktor-faktor lain seperti kualitas produk, harga, faktor situasional dan personal (seperti emosi dan suasana hati) juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Untuk menjaga kepuasan nasabah, maka perusahaan harus melakukan hal-hal tertentu, yaitu mengidentifikasi nasabah, memahami harapan pelanggan pada bagian mutu, memahami strategi mutu layanan pelanggan dan memahami arus balik kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor pendorong kepuasan menurut Lupiyoadi dalam (Any Meilani & Dian Sugiarti 2022:2503)

- a. Kualitas Produk Ketika produk berkualitas tinggi diberikan, kepuasan pelanggan secara langsung meningkat, yang merupakan komponen penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.
- b. Kualitas Layanan, Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, menumbuhkan loyalitas, dan membangun hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan.
- c. Emosional merupakan perasaan kapung yang dirasakan oleh nasabah ketika menjadi nasabah suatu bank dengan reputasi masyarakat yang baik.

- d. Harga Faktor penting dalam kepuasan pelanggan adalah harga, yang menunjukkan nilai yang diberikan oleh barang atau jasa dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.
- e. Rekomendasi Kesediaan Rekomendasi keinginan pelanggan untuk merekomendasikan barang atau jasa kepada orang lain setelah mengalami pengalaman positif; ini merupakan indikator penting dari kepuasan pelanggan dan loyalitas..
- f. Biaya Nasabah akan merasa puas karena dana yang mereka setorkan ke bank tidak akan berkurang secara signifikan oleh biaya administrasi karena mereka memilih bank dengan biaya pengelolaan lebih rendah dibandingkan bank lain dengan biaya pengelolaan lebih tinggi.

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut (Kotler dan Keller dalam penelitian Ismulyaty, S., & Roni, M. 2022) mengungkapkan lima indikator untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

- a) Membeli kembali produk atau jasa
- b) Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan
- c) Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing
- d) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama
- e) Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan tersebut

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dari berbagai pendapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana harapan dan kebutuhan nasabah terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan telah terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting bagi keberhasilan suatu perusahaan

atau bisnis, karena nasabah yang merasa puas lebih sering membeli produk dan menjadi pelanggan yang setia dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain.

8. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan yang baik sangat penting bagi keberhasilan perusahaan dalam menarik pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebagai bahan rujukan nasabah dalam memilih bank yang memberikan pelayanan berkualitas dan kompeten. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi.

Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis oleh Kotler (2014) dan banyak dijadikan acuan, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Cara bank meningkatkan kinerja layanan adalah dengan memastikan kepuasan nasabah dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Inilah salah satu kunci memenangkan kompetisi (Agia & Nurjannah, 2022:1571).

Berdasarkan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah muslim di bank umum syariah Indonesia secara positif. (Yulisetiarni dan Prahasta dalam Rossitya Dwi Setyawardani, 2021:60) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan berdampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih mengutamakan kualitas pelayanan dibandingkan faktor lain seperti harga dan produk sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik layanan yang diberikan oleh bank syariah maka akan memperkuat dan membuat nasabah merasa puas terhadap layanan serta menumbuhkan sikap seperti memberikan ulasan yang baik terhadap manfaat bank syariah dan jarang mengajukan keluhan.

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat berkaitan, jika dengan memberikan kualitas layanan yang baik maka kepuasan nasabah juga meningkat, yang berarti perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan pada akhirnya mencapai keberhasilan bisnis. Kualitas layanan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan dengan terus berupayah untuk meningkatkan kualitas layanan sejalan dengan meningkatnya kepuasan nasabah.

9. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan dapat diukur menggunakan dimensi ServQual, model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan awalnya dikembangkan oleh Parapuasman dkk, tahun 1988, Model ini dianggap paling efektif oleh perusahaan dalam membantu meningkatkan kualitas layanan. Menurut Awan dkk, dalam (Asnawi et.,2020:196), meneliti kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan konsumen baik di bank Islam maupun bank konvensional di Pakistan dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang dimodifikasi, yang meliputi empati, arsitektur layanan, kemudahan layanan, kriteria layanan karyawan, dan fokus pelanggan.

Untuk mengukur kualitas layanan perbankan syariah, Carter lebih memilih model SERVQUAL. Oleh karena itu, untuk mengukur kualitas jasa keuangan syariah diperlukan 5 indikator kualitas pelayanan selain indeks kewajiban

keuangan syariah dalam penerapan syariah Islam (Any Meilani & Dian Sugiarti 2022: 2503). Menurut (Suminto, A., & Maharani, S. 2020) mengidentifikasi kualitas layanan perbankan Islam menggunakan model CARTER (kepatuhan, jaminan, keandalan, nyata, empati dan daya tanggap). Untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan mengidentifikasi dimensi kualitas layanan menurut persepsi konsumen muslim di Indonesia pada sektor ritel, restoran, dan hotel. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas layanan Islam yang kuat: nilai-nilai Islam secara umum, Halal/Haram, perhatian terhadap kegiatan keagamaan Islam, kejujuran, kesederhanaan, serta kemanusiaan dan kepercayaan.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Badara et al., dalam (Asnawi et.,2020;196), kualitas layanan di bank bank Islam yang berlokasi Nigeria menggunakan dimensi – dimensi seperti kehandalan, ketanggapan, keamanan, kepekaan dan rasa hormat. Pencarian yang sama juga dilakukan oleh Misbach et al., dalam (Asnawi et.,2020:196), yang melakukan penelitian empiris tentang kualitas pelayanan Bank Islam (BSQ) Makassar, Indonesia menggunakan dimensi sistem, akuntabilitas, keandalan, dan rasa hormat sebagai konsep yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dengan menggunakan model Carter, (Othman dan Owen 2001) menyatakan bahwa kualitas layanan berdasarkan ketaatan pada prinsip (peraturan) syariat Islam merupakan faktor utama kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas layanan biasanya diukur berdasarkan lima dimensi kemudian ditambah satu dimensi kepatuhan kedalam dimensi yang dikembangkan oleh prasuma. Ketika semua dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka pelanggan lebih sering

merasa puas. Kepuasan nasabah, dapat meningkatkan loyalitas, rekomendasi dan citra positif bagi penyedia layanan. Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, kepuasan mereka akan menurun.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan sebagai acuan referensi penulis untuk mendapatkan teori yang di gunakan dalam penelitian agar mendapatkan hasil penelitian yang relevan dan objektif, untuk penjelasan lebih lanjut dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

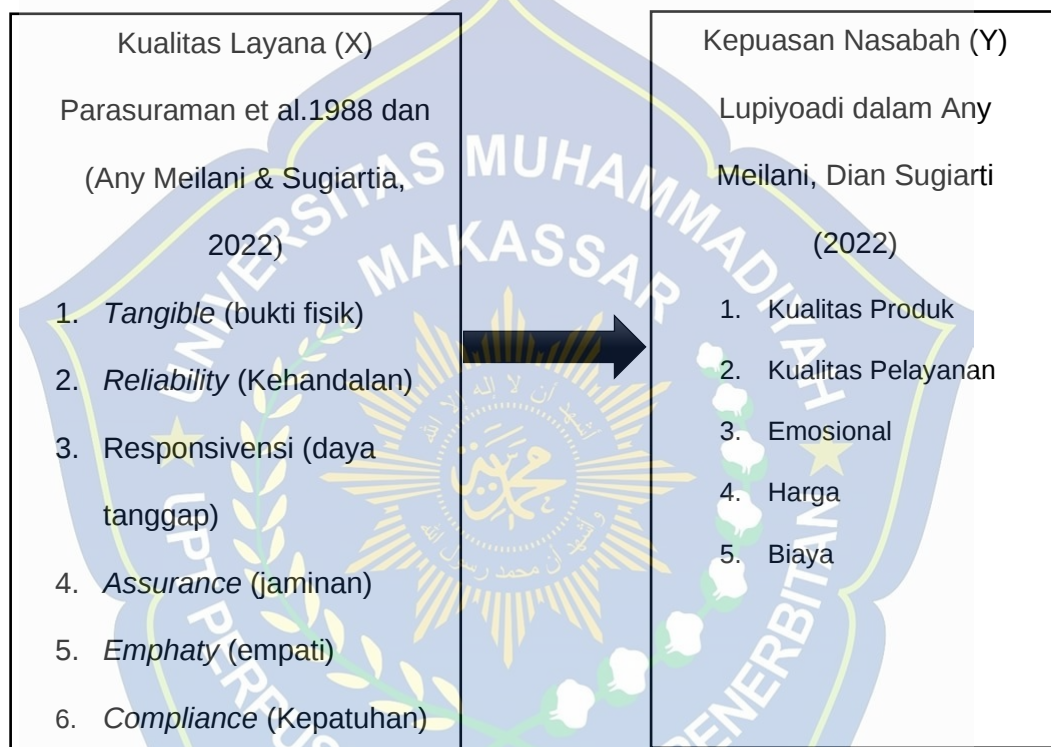
No	Nama peneliti	Judul penelitian	variabel	Alat analisis	Hasil penelitian
1	Restu Khaliq 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan.	Variabel (Y) kualitas pelayanan, Variabel(Y) kepuasan nasabah.	metode analisis statistik multivariat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan carter terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah MandiriBanjarmasin.
2	Zulfadli Hamzah ,Astri Ayu Purwati 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.	Variabel(X), Bukti Fisik Kehandalan Daya Tanggap Jaminan Variabel(Y) Kepuasan Nasabah.	Analisi liner berganda	Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Nur Asnawid kk. 2019	Kepuasan dan loyalitas pelanggan Indonesia	Variabel(X) Kualitas Layanan Konsumen Muslim	bersifat empiris.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mcsq yang terdiri dari nilai-nilai Islam, kepatuhan Syariah, kejujuran,kesederha

		serta dampaknya terhadap Peran kualitas layanan dalam Bank Islam	(MCSQ), Variabel(Y) Kepuasan Konsumen.		naan,kemanusiaan, dan dapat dipercaya secara signifikan memengaruhi mcs dan mcl secara positif.
4	Nasfi, Rahmad dan Sabri (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Variabel(X) kualitas pelayanan Variabel(Y) Masyarakat	Analisis yang sistematis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Oktavia na Vivi P.,dkk. 2021	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT. Asuransi Sequis Life Semarang)	Variabel(X) Harga Kualitas Pelayanan Variabel(Y) Kepuasan Pelanggan	analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Rossitya Dwi Setyawar dani. 2021	Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.	Variabel(X) loyalitas pelanggan. Variabel(Y) kualitas layanan produk dan nilai layanan pelanggan,	kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai variabel pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel Bank Jatim Capem Surabaya.
7	Any Meilani, Dian Sugiarti 2022	Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	Variabel(X) Kualitas Layanan, kepatuhan kehandalan Bukti fisik Jaminan Empati	Analisis Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah, variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah, variabel

			Daya tanggap Variabel(Y) Kepuasan Nasabah		bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, variabel empati terhadap kepuasan nasabah, dan variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.
8	Lintang NurAgia, Hafidza h Nurjann ah (2022)	Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i>	Variabel(X) Atribut Kualitas Layanan Variabel(Y) Kepuasan Nasabah	Analysis (IPA)	Penelitian menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada 17 kriterialayanan Bank Syariah Indonesia, yang menunjukkan ketidak puasan nasabah.
9	Illa Susanti 2023	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Garut	Variabel Independen Kualitas Layanan Variabel Dependen Kepuasan Nasabah.	Analisis regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Garut.
10	Nur Jannah Fajri Ryan Isnandar 2023	Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Jumlah Bagi Hasil Deposito Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btn Syariah Kantor Cabang Bekasi	Variabel Independen, KualitasLaya nan, Kualitas Produk,Juml ah Bagi Hasil Deposito,Var iabel Dependen, Kepuasan Nasabah	Metode deskriptif	Kualitas layanan, kualitas produk, dan jumlah bagi hasil deposito berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah Kantor Cabang Bekasi, dengan jumlah bagi hasil sebagai variabel yang paling berpengaruh.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari berbagai teori dari penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran bahwa kualitas layanan secara langsung dan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun Kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Kualitas Layanan diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB III.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif mengumpulkan data melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan statistik untuk menghasilkan angka untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Peneliti memutuskan mengambil lokasi penelitian dalam kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, untuk memenuhi kebutuhan data peneliti, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner dalam Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Khusus Mahasiswa, dosen dan staf yang mana merupakan nasabah Bank BTN Syariah. Waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan November sampai Januari 2025

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu kategori data dalam penelitian yang berbentuk numerik(angka) menggunakan kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden kemudian diolah dalam bentuk data statistik yang menghasilkan angka – angka.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah data prime adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti, dalam penelitian ini data diperoleh melalui observasi dan data yang diambil dari objek penelitian beserta dari hasil kuesioner yang telah disebar.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi Adalah keseluruhan objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang menjadi pusat perhatian sehingga dapat di tetapkan oleh peneliti untuk dijadikan bahan sumber data penelitian. Dalam penelitian yang menjadi objek populasi adalah mahasiswa, dosen dan staf yang bertransaksi dibank BTN Universitas Muhammadiyah Makassar yang dijadikan sampel untuk melengkapi penelitian ini, mahasiswa dan dosen serta staf yang dijadikan objek populasi ini merupakan nasabah yang melakukan transaksi dibank BTN mulai dari awal bulan september sampai akhir november sesuai hasil yang didapat maka peneliti mengambil jumlah yang ditetapkan menjadi bagian dari sampel penelitian sebanyak 5400 nasabah yang bisa memudahkan peneliti mengumpulkan dan mengelolah data yang di butuhkan.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel ini tidak terpisah dari populasi, Penelitian ini menggunakan alat penarikan sampel melalui penyebaran kuesioner bisa secara langsung atau secara online melalui social media, menggunakan platform survei seperti Google Forms, SurveyMonkey, atau platform lainnya yang memungkinkan pengumpulan data secara elektronik. Oleh karena itu menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan maka penelitan ini menggunakan rumus slovin untuk mengukur sampel dalam penelitan sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi (biasanya 0,5, atau 0,1)

$$n = \frac{5400}{1 + 5400 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{5400}{1 + 5400 \times 0,01}$$

$$n = \frac{5400}{1 + 54}$$

$$n = 98,18$$

$$n = 98$$

Dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Solvin di atas untuk efektifitas dan efisiensi waktu, maka sumber data primer sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Berdasarkan penetapan sampel menggunakan rumus Solvin maka teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple non probabilitas sampling yaitu purposive sampling. Teknik pengambilan sampel ini yang digunakan dalam penelitian ketika peneliti sudah memiliki target tertentu dan karakteristik sesuai dengan penelitian yang dijadikan sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan langkah awal yang dilakukan oleh penelitian, seperti melakukan pengamatan terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh

alat indra. Observasi ini dilakukan di bank BTN Syariah yang berlokasi di kampus Universitas Muammadiyah Makassar.

2. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik survey atau angket yang dilakukan melalui Google Form. Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Peneliti ini dapat menggunakan angket tertutup langsung, yaitu angket yang dirancang untuk mencatat data mengenai kondisi yang dialami sendiri oleh responden.

3. Study Dokumentasi

Study Dokumentasi merupakan suatu metode yang dilakukan pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga.

F. Definsi Oprasional Variabel dan Pengukuran

1. Definisi Oprasional Variabel

Variabel penelitian ini menggunakan 2 variabel terdiri dari variabel(X) Variabel bebas dan Variabel (Y) Variabel terikat.

a. Kualitas Layanan(X)

Kualitas Layanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan, yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat membantu perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, memberikan kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan merasa senang nyaman dan bertahan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

b. Kepuasan Nasabah(Y)

Kepuasan nasabah Merupakan Perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang telah diterima dengan hasil sesuai harapan mereka atau melebihi ekspektasi mereka. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang diberikan atau yang ditawarkan maka pelanggan akan setia dan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang sehingga orang pada terkait dengan produk yang ditawarkan.

2. Pengukuran variabel

Teknik penskalaan yang digunakan adalah teknik skala likert yang dirancang untuk menguji tingkat persetujuan (*degree of approval*) responden terhadap beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan peneliti kepada para responden yakni pada Mahasiswa universitas Muhammadiyah Makassar sebagai nasabah PT. Bank BTN Syariah. Skala Likert yang umum digunakan adalah 5 poin (misalnya: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju).

Tabel 3.1 Skala Likert

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju(SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju(STS)	1

G. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul dari hasil penelitian yang bersifat kuantitatif ini dan juga dari kuisioner yang telah disebar, maka peneliti akan menggunakan analisis sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskripsi merupakan suatu metode analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa menarik simpulan yang berlaku bagi masyarakat umum, penyajian dan pengumpulan data akan memberikan informasi yang bermanfaat. statistik deskripsi menyajikan deskripsi atau gambaran suatu data sebagai mana terlihat dari nilai rata-rata(mean), minimum, Maksimum Uji dan simpangan baku.

2. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian data dapat diartikan sebagai upaya mengubah data menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat data tersebut mudah dipahami. Untuk menguji data, analisis berikut digunakan:

a. Validitas

Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk menilai sejauh mana alat ukur, dapat mengukur kuesioner atau angket, yang melibatkan perhitungan koefisien korelasi antara skor faktor dan skor total untuk diketahui sejauh mana item pada kuesioner yang diinginkan kemudian diolah dalam aplikasi SPSS.

Uji validas menggunakan r hitung dan r tabel merupakan hal penting dalam memastikan bahwa data yang di kumpulkan valid dan akurat. Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Jika r hitung lebih besar dari r tabel instrument pernyataan dinyatakan valid, tetapi jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka instrument pernyataan dinyatakan tidak valid dengan uji 2 sisi.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Untuk menentukan tingkat signifikansinya jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6, maka instrumen dianggap reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Secara umum, nilai signifikan (p-value) yang digunakan adalah 0,05. Jika p-value lebih besar dari 0,05 data dianggap normal, jika kurang dari 0,05 data tidak normal. Uji kolmogorov-smirnov sering digunakan, dimana jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 hipotesis nol (data normal diterima).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas berfungsi untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam menentukan pengambilan keputusan jika nilai sig. deviation from linearity lebih dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai sig deviation from linearity kurang dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

4. Statistis Regresi Sederhana

Suatu metode statistik yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dua variabel, variabel dependen dan variabel independen.

$$Y = a + bx$$

Y : kepuasan nasabah

X : kualitas layanan

a : konstantan (angka konstan)

b : koefisien regresi

H. Uji Hipotesis

1. Uji t

pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,5 ($\alpha = 5\%$).

- 1) Jika t hitung lebih kecil t tabel maka H₀ ditolak. Maka dapat dianggap tidak signifikan
- 2) Jika t hitung lebih besar t tabel, maka H₀ diterima. maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing-masing variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan, empati, kepatuhan.

Secara parsial terhadap: Kepuasan Nasabah(Y). Berdasarkan signifikan: Jika signifikan lebih besar 0,05, maka H₀ diterima, Jika signifikan lebih kecil 0,05, maka H₀ ditolak.

2. Uji Determinasi (R^2)

koefisien determinasi (r^2) di gunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan suatu model regresi dapat menjelaskan variasi variabel terikat (y) dengan menggunakan variabel bebas (X). Nilai Determinasi (R^2) berkisar antara 0 hingga 1 (atau 0% hingga 100%), Hal ini berarti $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah bank BTN Syariah yang beroperasi di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar. Bank ini merupakan salah satu unit pembantu dari cabang bank BTN Syariah yang menyediakan jasa perbankan, terutama mahasiswa, dosen dan staf universitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah) yang berlokasi di Universitas Muhammadiyah Makassar tepat pada Jl. Sultan Allauddin No. 259, Gunung sari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221. Peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form selalui sosial media pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar yang melakukan transaksi di bank tabungan negara syariah (BTN Syariah) yang berada dalam lingkungan universitas. Sampel yang diambil berjumlah 98 responden yang melakukan transaksi di bank (BTN Syariah) mulai dari awal September sampai akhir Oktober 2024.

1. PROFIT BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH (BTN SYARIAH)

a. Sejarah Singkat BTN Syariah

Bank Tabungan Syariah merupakan Strategis Bisnis yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah. Bank BTN unit usaha syariah dengan kata lain Bank Tabungan Negara Syariah yang mempunyai motto maju dan sejahtera bersama. Pada bulan November 2004 dibentuk sebuah organisasi kantor cabang syariah pada PT. Bank Tabungan Negara Syariah, pada waktu yang bersamaan direktor utama Bank Tabungan Negara (BTN) meminta rekomendasi penunjukan dari dewan pengawas syariah (DPS) kemudian

pada tanggal 3 Desember 2004, direktor utama Bank Tabungan Negara(BTN) menerima surat rekomendasi dari dewan syariah nasional(DSN) Majelis Ulama Indonesia(MUI)terkait penunjukan dewan pengawas syariah(DPS) bagi BTN Syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank Tabungan Negara menerima surat persetujuan dari Bank Indonesia(BI) perihal persetujuan Bank Indonesia mengenai prinsip kantor cabang syariah(KCS) Bank Tabungan Negara. Maka Tanggal inilah yang menjadi resmi sebagai hari berdirinya Bank Tabungan Negara Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari Bank Indonesia dan direksi PT. Bank Tabungan Negara, pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang syariah pertama di Jakarta. Jaringan Bank Tabungan Negara Syariah ini telah tersebar seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut: kantor cabang syariah terdiri dari 22, kantor cabang pembantu syariah terdiri dari 21 dan kantor layanan Syariah 240. Adapun tujuan berdirinya Bank BTN Syariah:

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah
- b. Mendukung pencapaian sasaran keuntungan Bank
- c. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha
- d. Memberikan keseimbangan dalam memenuhi kepentingan segenap nasabah dan para pegawai.

Adapun keunggulan dari Bank BTN Syariah, perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional namun Bank Syariah ada beberapa hal yang membedakan dari segi skema yang

berbanding dengan syariah islam, sehingga ada beberapa perbedaan diantaranya:

1. Berpedoman dengan prinsip Syariah Islam
2. Sistem penyaluran dana usaha yang halal dan menguntungkan
3. Menggunakan prinsip akad
4. Keuntungan yang diperoleh dihitung berdasarkan dari pembagian bagi hasil
5. Jumlah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan
6. Menjalin hubungan Baik sebagai mitra usaha.

b. Visi Misi Bank BTN Syariah

Berdasarkan Visi Misi Bank BTN Syariah merupakan sebagai strategi bisnis unit yang berperan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pangsa pasar sehingga bank BTN bertumbuh dan berkembang dengan pesat untuk masa mendatang. Bank BTN Syariah juga merupakan pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

1) Visi Bank BTN Syariah

Menjadi *strategic Bussness* unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan Syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

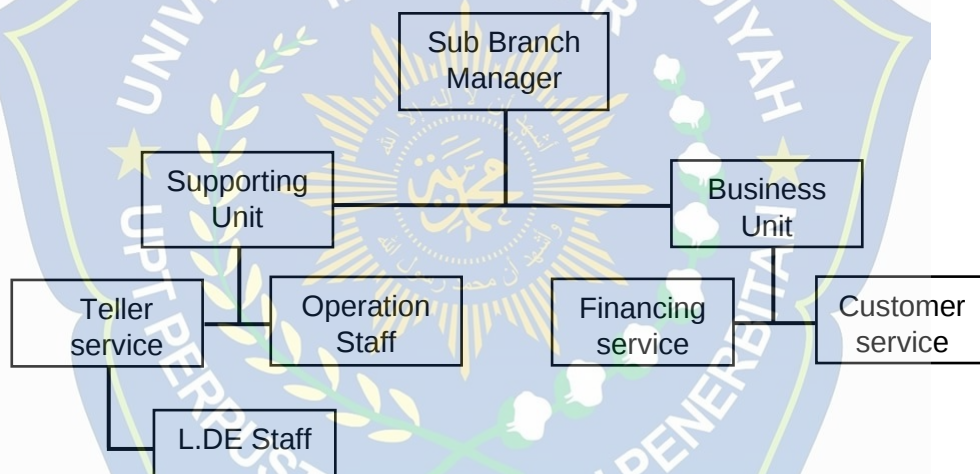
2) Misi Bank BTN Syariah

1. Support dalam pencapaian sasaran keuntungan usaha BTN.
2. Menghadirkan layanan jasa keuangan bersifat syariah yang unggul dalam berbagai jenis pembiayaan seperti perumahan, dan produk serta jasa keuangan syariah yang lainnya sehingga dapat memberikan

kepuasan bagi nasabah dan mendapatkan pangsa pasar yang diharapkan.

3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan aturan syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha dan meningkatkan nilai pemegang saham.
4. Menghadirkan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap pemegang saham serta memberikan kedamaian bagi karyawan dan nasabah.

2. Struktur Organisasi Bank BTN Syariah



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

3. Produk produk yang ditawarkan bank tabungan Negara syariah(BTN)

Bank Tabungan Negara Syariah menawarkan berbagai produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah islam. Produk produk ini dibagi menjadi dua kategori produk penghimpun dana dan produk penyaluran dana.

1) Produk Penghimpun Dana

1. Tabungan

- a) Tabungan Btn Batara iB : produk tabungan yang menggunakan prinsip wadiah (titipan), cocok untuk individu atau lembaga.
- b) Tabungan BTN Prima iB : menggunakan akad mudharabah, menawarkan bagi hasil yang kompetitif.
- c) Tabungan BTN Haji iB : dikhususkan untuk menabung biaya haji dengan akad mudharabah.
- d) Tabungan BTN Qurban iB : memfasilitasi niat ibadah qurban dengan akad mudharabah.
- e) Tabunganku iB : produk tabungan dengan persyaratan mudah, juga menggunakan akad wadiah

2. Giro

- a. Giro BTN iB : Produk simpanan dengan prinsip wadiah, memberikan bonus bagi hasil
- b. Giro BTN Prima iB : menggunakan akad mudharabah, memberikan bagi hasil yang menguntungkan.

3. Deposito

- a. Deposito BTN iB : produk investasi berjangka berdasarkan prinsip mudharabah.
- b. Deposito On Call BTN iB : fleksibel dalam jangka waktu, juga menggunakan prinsip mudharabah.

2) Produk Penyaluran Dana

1. Pembiayaan

- a. Pembiayaan KPR BTN iB : untuk pembeli rumah, ruko atau apartemen.

- b. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB : fasilitas pembiayaan usaha kecil dan menengah.
- c. Pembiayaan Investasi BTN iB : untuk investasi diberbagai sektor.

2. Pembiayaan Konstruksi

- a. Ditunjukan untuk proyek pembangunan dengan mekanisme pembiayaan syariah

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden merupakan hal yang diperlukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi terkait nasabah Bank Btn Syariah yang melakukan transaksi, dalam penelitian ini terdapat 98 responden yang mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi terkait responden dapat dilihat berdasarkan dari jenis kelamin, dan jenis pekerjaan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase(%)
Perempuan	57	58.2
Laki Laki	41	41.8
Total	98	100.0

Sumber Data Prime diolah dengan spss 2025

Pada Tabel diatas 4.1 bahwa terdapat dua kategori responden yaitu perempuan dan laki laki, jenis kelamin perempuan berjumlah 57 orang yang memberikan kontribusi sebesar 58.2% dan jenis kelamin laki laki berjumlah 41 reponden dengan kontribusi sebesar 41.8%. dari data tersebut, menunjukan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ini adalah mahasiswa dosen dan staf yang merupakan nasabah Bank Btn Syariah yang melakukan transaksi pada Bank Btn Syariah yang berada dalam Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase(%)
Mahasiswa	50	51.0
Dosen	24	24.5
Staf	24	24.5
Total	98	100.0

Sumber data prime spss 2025

Berdasarkan dari tabel diatas menyajikan data responden berdasarkan dari pekerjaan menunjukkan jumlah responden setiap kategori, untuk kategori mahasiswa 50 responden dengan persentase 51,0% kategori dosen 24 responden dengan persentase 24,5% dan staf 24 responden dengan persentase 24,5%. Dari data tersebut bahwa responden ini lebih banyak mahasiswa yang mengisi dibandingkan dosen dan staf.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami, penjelasan yang rinci mengenai variabel – variabel yang digunakan dalam suatu penelitian atau analisis. Variabel penelitian ini terdiri dari kualitas layanan sebagai variabel (x) independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel (y) dependen. Tujuannya memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang sedang dianalisis agar variabel yang dijelaskan terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan, berikut hasil analisis deskripsi variabel dijelaskan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4 .3 Hasil Aanalisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximun	Mean	Std. Deviation
Kualitas layanan	98	15.00	30.00	24.0306	3.04757
Kepuasan nasabah	98	13.00	25.00	19.637	2.51017
Valid N	98				

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Berdasarkan dari tabel diatas menampilkan hasil analisis statistik deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 98 untuk dua variabel yaitu, kualitas layanan dengan nilai minimum 15.000 dan nilai maksimum adalah 30.00 dengan nilai rata rata 24.0306 dan nilai standar deviasi 2.51017. Untuk variabel kepuasan nasabah nilai minimum 13.00 dan nilai maksimum 25.00 dengan nilai rata rata 19.637 untuk nilai standar deviasi 2.51017, dari data ini peneliti dapat melihat bahwa kualitas layanan miliki rata rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan nasabah, dengan standar deviasi yang juga lebih tinggi.

2. Uji Insturument

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur kuesioner atau instrument penelitian. Tujuan dari uji validitas ini untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau indiaktor yang peneliti gunakan relevan dan akurat dalam mengukur suatu konsep variabel yang diteliti. Untuk menentukan validitas suatu indikator, maka peneliti membandikan nilai rhitung dengan rtabel. Jika rhitung lebih besar dari rtabel maka suatu indikator dianggap valid. Namun sebaliknya jika nilai dari rhitung lebih kecil dari rtabel maka suatu indikator tidak dianggap valid. Penelitian ini dilakukan dengan uji validitasi dengan jumlah sampel 98 sehingga dari hasil uji validitasi rtabel

dengan nilai 0,168, uji validitas tingkat signifikansi 0,05 atau (5%) nilai ini ditingkat signifikan ditetapkan oleh peneliti sebelum dilakukan penelitian. Nilai ini digunakan untuk menentukan hasil penelitian apakah bisa dianggap signifikan secara statistik. Jika value lebih dari alpha 0,05 maka hasil penelitian dianggap signifikan, namun jika sebaliknya value lebih besar dari alpha 0,05 maka penelitian dianggap tidak signifikan. Berikut adalah uji validasi yang telah diuji:

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan(X)

Tabel 4.4 hasil uji validitas variabel kualitas layanan (X)

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0,782	0,198	Valid
	X2	0,605	0,198	Valid
	X3	0,782	0,198	Valid
	X4	0,788	0,198	Valid
	X5	0,819	0,198	Valid
	X6	0,749	0,198	Valid

Sumber data diolah dengan spss27(2025)

Berdasarkan dari tabel diatas 4.4 menyajikan hasil uji validitas untuk variabel kualitas layanan (X). dari semua indikator menunjukkan bahwa nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,198). Dari data ini menunjukkan semua indikator tersebut dianggap valid dalam uji validitas.

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.5 Hasil Uji Variabel Kepuasan Nasabah(Y)

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,780	0,198	Valid
	Y2	0,794	0,198	Valid
	Y3	0,725	0,198	Valid
	Y4	0,826	0,198	Valid
	Y5	0,811	0,198	Valid

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Berdasarkan dari tabel 4.5 menampilkan hasil uji validitas untuk melihat validitas variabel dari semua indikator dengan cara membandikan antara nilai r hitung dan nilai r tabel. Dari hasil uji diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,198) artinya variabel kepuasan nasabah dengan seluruh indikator tersebut dianggap valid dalam uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu instrumen kuesioner atau angket dapat diandalkan atau konsisten dalam mengukur variabel. Dalam melakukan pengambilan uji reliabilitas dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,6. Berikut tabel dari hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Kualitas Layanan (X)	6	0,789	reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,846	Reliabel

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Pada tabel 4.6 diatas menyajikan data dari hasil uji reliabilitas dari dua variabel, yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Nilai cronbach alpha dari seluruh variabel mengatakan bahwa nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai 0,6 maka dianggap reliable. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel yang telah diuji dapat dianggap reliable dan dapat diandalkan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis dapat terdistribusi

normal atau tidak, apabila data tidak terdistribusi normal, maka metode statistic parametrik tidak dapat digunakan. Dalam pengujian ini yang digunakan kolmogrov – smirmov test. Hasil statistik dan nilai signifikansi. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

One Sample Kolmogorov – Smirnov Test			
			Unstandendardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0497889
	Std. Deviation		1.67630005
Most Extreme Differences	Absolute		0.087
	Positive		0.087
	Negative		-0.081
Test Statistic			0.087
Asymp. Sig. (2- tailed) ^c			0.067
Monte carlo Sig. ★ (2-tailed) ^d	Sig.		0.072
	99%Confidence Interval	Lower Bound	0.065
		Upper Bound	0.078

Sumber data diolah dengan spss27(2025)

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas menampilkan data bahwa diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig.(2- tailed) yang diperoleh sebesar 0.067 ini berarti nilai tersebut lebih besar dari 0.05, sehingga dapat dianggap berdistribusi normal, yang berarti asumsi atau persyaratan dalam uji normalitas data sudah terpenuhi.

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah prosedur untuk mengetahui apakah dua atau lebih variabel memiliki hubungan linier atau tidak. Dalam pengambilan keputusan jika nilai deviation from linearity lebih besar dibandingkan dengan 0,05 maka bisa dikatakan memiliki hubungan linear Berikut uji linearitas:

Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah Kualitas Layanan	Between Groups	Combined	400.136	12	33.345	13.429	.000
		Linearity	366.926	1	366.926	147.773	.000
		Deviation from Linearity	33.211	11	3.019	1.216	.289
	Within groups		211.057	85	2.483		
	Total		611.194	97			

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Berdasarkan 4.8 menunjukkan hasil uji linearitas antara variabel kepuasan nasabah dan kualitas layanan, menunjukkan nilai deviation from linearity 0, 289 artinya nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan (0,05) menunjukkan adanya hubungan linear yang sangat signifikan antara dua variabel.

4. Analisis Statistik Regresi Sederhana

Analisis statistik regresi sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk memahami hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut hasil uji analisis regresi sederhana.

Tabel 4. 8 Hasil Analis Regresi Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,348	1,287		3,378	,001
	Kualitas layanan	0,638	0,053	0,775	12,009	<,001

a dependent variabel : kepuasan nasabah

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Berdasarkan dari tabel 4. 9 menyajikan hasil analisis regresi sederhana dengan perelohan data constant (a) sebesar 4.348 , sedangkan perolehan kualitas layanan (B) adalah 0,638 sehingga persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + Bx$$

$$= 4.348 + 0,638X$$

Persaman rumus regresi sederhana ini dapat dipahami sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 4.348 artinya bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 0.638
- b) Koefisien regresi X = 0.638 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai kualitas layanan , bertambah sebesar 0.638.

Variabel Y adalah kepuasan nasabah dan X adalah kualitas layanan dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa koefisien X mempunyai tanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sejalan dengan kepuasan nasabah. Kata lain bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Persial)

Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji t(Persial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,348	1,287		3,378	,001
	Kualitas layanan	0,638		0,775	12,009	<,001
a. Dependen : variabel kepuasan nasabah						

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Uji t (Persial) dalam uji hipotesis, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis nol (H0) ditolak dan Hipotesis alternatif (H1) diterima, dengan

tingkat signifikan 5% jika t hitung lebih lebih besar dari t tabel maka variabel bebas dapat dikatakan signifikan. Berdasarkan tabel 4.9, t hitung sebagai variabel kualitas layanan (12.009) ini bearti jauh lebih lebih besar dari t tabel dan nilai signifikan $<0,001$ yang berarti nilai tersebut lebih lebih kecil dari 0,05, maka peneliti dapat menolak hipotesis nol. Ini berarti memiliki pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 0,05.

Cara Menghitung t – tabel

rumus : $t = [a; (df = n - k)]$

Dimana : a = tingkat signifikansi

n = banyaknya sampel

k = banyaknya variabel

diketahui :

$n = 98$

$k = 2$

$a = 5\% (0,05)$

$t = [5\%(df = 98 - 2)]$

$t = (0,05 : 96)$

Nilai t tabel adalah 1.985, nilai ini digunakan untuk membandingkan nilai t hitung untuk menentukan signifikansi statistik. Jika nilai t hitung lebih besar dari 1.985, maka dari hasil uji tersebut dianggap signifikansi pada Tingkat kepercayaan 5%, dapat ditarik Kesimpulan bahwa nilai signifikansi yaitu 0,001 kecil 0,05, nilai t tabel yaitu 1.985 berarti variabel Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan nasabah.

b. Uji R² (Determinasi)

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1	.755 ^a	.600	.596	1,595
a. Predictors: (constant) Kualitas Layanan				

Sumber data diolah dengan spss27 2025

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil perhitungan diatas, maka diperoleh korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan nilai koefisien $r = 0,755$ ini berarti terdapat hubungan korelasional dan berarti signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien korelasi antara kualitas layanan nilai 0,755 menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kedua variabel. Jadi semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Nilai R Square Koefisien determinasi 0,600 berarti bahwa 60% variasi dalam kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji R dapat dikatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat, nilai koefisien korelasi sebesar (0,755) dan nilai koefisien determinasi (0,600). Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin bagus pula tingkat kepuasan nasabah.

C. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian diatas secara statistik dapat terlihat bahwa variabel independen yaitu Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Dibank Btn Syariah di Universitas Muhammadiyah Makassar. Hal ini berdasarkan dari hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa hasil penelitian ini secara persial variabel kepuasan nasabah berpengaruh

terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka nilai koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0.638, ini berarti kualitas layanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 bahwa hasil ini lebih kecil dari 5% yang telah ditetapkan, artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman et al., yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan, layanan yang efisien dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka.

Dari hasil penelitian variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan yang kuat terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai sebesar 0,600, dari hasil uji ini menjelaskan 60% kecocokan terhadap kepuasan nasabah. Serta lainnya 40% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini. Dari hasil analisis regresi sederhana membuktikan bahwa variabel kualitas layanan dengan indikator meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan *Compliance* berpengaruh positif pada kepuasan nasabah baik secara parsial maupun stimulan. Dengan kata lain bahwa kualitas layanan merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Kualitas layanan terbukti secara uji statistik menjadi faktor utama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank BTN

Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar. Ini berarti nasabah cenderung lebih puas jika mereka merasa layanan yang diberikan bank memenuhi standar kualitas tinggi. Seiring dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh N. Utami dan R. Kamal (2023) yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menemukan bahwa kualitas layanan bank syariah berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini pun didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Zulkarnain, R., & Ramdansyah, A. D. 2020) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening memperoleh hasil temuan penelitian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain jika kualitas layanan baik maka memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan konsistensi dalam temuan bahwa kualitas layanan adalah hal yang menjadi faktor kunci kepuasan nasabah dalam sektor perbankan syariah, khususnya BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam perusahaan Bank BTN Syariah untuk meningkatkan persaingan kepuasan nasabah dengan perbankan yang lain maka BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar dapat mempertimbangkan untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan sebagai strategi. Jika kualitas layanan bagus maka kepuasan nasabah pun bagus.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memiliki pengaruh nyata bagi Bank BTN Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar. Bank harus

berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan bersaing dengan bank lain. Meningkatkan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keandalan dan daya tanggap, memperbaiki infrastruktur fisik bank, dan memastikan bahwa semua layanan yang diberikan sesuai dengan syariah adalah beberapa tindakan yang dapat diambil. Bank dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank btn syariah universitas muhammadiyah Makassar, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dari hasil penelitian uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan, terutama perbankan syariah.

B. SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang dipertimbangkan oleh Bank Btn Syariah di Universitas Muhammadiyah Makassar untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

1. Bank Btn Syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keakuratan transaksi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan rutin kepada staf untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam melayani nasabah.
2. Bank BTN Syariah dapat terus berinovasi dalam menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan kebutuhan nasabah.

3. Bank Btn Syariah dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah melalui program – program loyalitas atau kegiatan sosial yang melibatkan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570–1574. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i2.3764>
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi perbankan syariah dalam memenangkan persaingan di masa pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167-188.
- All, R., Can, Y., Kota, E., & Jayanti, S. D. (2022). *International Journal Administration , Business & Organization*. 3(3), 71–80.
- Ansari Harahap & Dita Amanah. (2018). Jurnal Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 25(2), 160–172.
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., & Fanani, M. A. (2020). The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212.
- Arif, M., Riwu, Y. F., Hasya, A., Fuadi, D. K., Rina, R., Holisoh, S., ... & Yusuf, R. (2024). *Strategi Pemasaran*. PT Penamuda Media.
- Hutabarat, Z. (2023, July). Pengaruh Service Quality, Social Media Activity, Dan Servicescape Terhadap Customer Satisfaction Reload Byhp.
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2014. Prinsip-Prinsip Pemasaran Alih bahasa Bob Sabran Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Nasabah, K., Syariah, B., & Kcp, B. (2020). *Volume 3 Nomor 3, Tahun 2020 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH BUKOPIN KCP GRESIK*. 3, 188–197.
- Nyoman, D., Kusyana, B., & Kualitas, S. P. (n.d.). *Dewa Nyoman Benni Kusyana Skala Pengukuran Kualitas* 1(2), 21–39.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Penerapan dan pengukuran kualitas layanan pelanggan (SQ) di bank Islam: studi kasus di lembaga keuangan Kuwait. *Jurnal Internasional Layanan Keuangan Islam* , 3 (1), 1-26.
- Rossitya Dwi Setyawardani. (2021). PelanggaPengaruh Kualitas Layanan, Produk

Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas n.
Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 14(1), 230–239.

Sudarsono, H. (2020). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Abadi.

Singgih, C. T. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah di kabupaten jombang yang dimediasi variabel kepuasan*. 3(November).

Suminto, A., & Maharani, S. (2020). Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality dan Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *El Barka: Journal of Islamic Economics and Business*, 3(1), 51-79

Wati, E. S., & Fasa, M. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pendahuluan*. 7083(1), 53–62.

Zulkarnain, R., & Ramdansyah, A. D. (2020). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Banten Jaya-Kota Serang*.





LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Para Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir (skripsi), saya cecet eriani selaku mahasiswa program studi manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Muhammadiyah Makasar melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi dibank syariah (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah makassar” pada kesempatan ini saya memohon pendapat pengalaman saudara/i mahasiswa dan dosen beserta staf yang melakukan transaksi dibank BTN Syariah untuk meluangkan waktunya dalam penelitian ini sebagai responden ari kuesioner ini, pernyataan – pernyataan ini yang diajukan semata – mata kepentingan penelitian dan saya menjamin kerahasiaan data.

Atas Partisipasinya dan waktunya peneliti mengucapkan banyak terim kasih.

Keterangan cara pengisian:

1. Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom:

SS = Sangat Setuju =5

S = Setuju =4

KS = Kurang Setuju =3

TS = Tidak Setuju =2a

STS = Sangat Tidak Setuju

2. Isilah Biota data Responden sebagai berikut:

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Pekerjaan : ☐ Mahasiswa ☐ Dosen ☐ Staf

DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kualitas Layanan X

PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
	SS	S	KS	TS	STS
Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik Bank BTN yang berada dalam lingkungan kampus(ruang tunggu dan dll.					
Transaksi yang Anda lakukan di BTN Syariah selalu tepat waktu dan akurat					
Petugas BTN Syariah selalu siap membantu Saya ketika membutuhkan informasi atau bantuan					
Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di BTN Syariah					
Staf Bank BTN Syariah Perhatian saya tulus dan personal					
Saya merasa yakin bahwa semua transaksi yang dilakukan di Bank BTN Syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					

Variabel Kepuasan Nasabah(Y)

PERNYATAAN	PENILAIAN				
	SS	S	KS	TS	STS
Saya merasa produk/jasa yang kami tawarkan memenuhi kebutuhan saya					
Petugas Bank BTN memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami					
Saya merasa senang dan puas setelah bertransaksi di Bank BTN Syariah					
Saya merasa mendapatkan nilai yang sesuai dengan harga yang bayarkan					
Saya merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah dan ingin orang lain merasakan hal yang sama					

LAMPIRAN 2

DATA TABULASI

RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	JML	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	JML
R1	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	18
R2	4	3	5	3	4	4	23	3	4	4	5	4	20
R3	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	20
R4	5	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
R5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R6	5	3	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15
R7	2	4	3	3	3	3	18	3	3	4	4	3	17
R8	2	5	3	3	1	1	15	1	4	4	2	2	13
R9	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	4	20
R10	4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	4	3	18
R11	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	4	5	23
R12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R13	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	5	21
R14	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25
R15	1	2	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
R16	4	5	5	4	4	4	26	5	4	4	4	5	22
R17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R19	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	4	21
R20	5	5	5	5	5	5	30	4	4	3	4	5	20
R21	4	4	4	4	4	3	23	2	4	4	4	4	18
R22	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	3	4	18
R23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R25	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	4	4	19
R26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	21
R27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R29	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	24
R30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
R31	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
R32	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25
R33	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15
R34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R35	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	3	17
R36	5	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5	5	24

R37	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	3	4	19
R38	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	4	21
R39	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20
R40	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	5	4	22
R41	4	4	4	4	3	3	22	3	4	3	3	3	16
R42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R43	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	3	3	17
R44	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
R45	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
R46	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	3	4	18
R47	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20
R48	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
R49	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	3	19
R50	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	4	3	17
R51	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R52	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
R53	3	3	4	5	5	4	27	4	4	4	5	5	22
R54	3	3	4	2	4	4	20	3	4	4	4	4	19
R55	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	4	4	18
R56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R57	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	4	3	19
R58	4	4	5	5	3	5	26	4	4	4	4	5	21
R59	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	18
R60	4	4	4	5	4	5	26	4	4	5	4	4	21
R61	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20
R62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R63	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
R64	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	5	20
R65	4	4	4	4	4	5	25	3	4	3	4	4	18
R66	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	19
R67	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	4	18
R68	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	4	18
R69	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19
R70	3	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19
R71	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R72	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	3	4	20
R73	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R74	4	4	5	5	4	5	27	3	4	4	4	4	19
R75	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R76	4	4	4	4	4	4	24	3	3	5	3	3	17
R77	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18

R78	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R79	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	18
R80	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	19
R81	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
R82	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19
R83	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20
R84	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	4	21
R85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R86	4	4	3	3	4	5	23	4	4	5	4	3	20
R87	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	4	21
R88	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
R89	4	3	3	4	5	4	26	4	4	5	4	3	20
R90	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	5	4	21
R91	4	3	4	4	4	5	24	4	3	4	3	3	17
R92	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	4	17
R93	4	4	3	3	4	3	21	4	4	3	3	4	18
R94	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	4	4	18
R95	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	4	18
R96	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	3	19
R97	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	3	3	18
R98	4	4	3	5	4	4	24	4	5	4	4	4	21

LAMPIRAN 3

A. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	57	58.2	58.2	58.2
	Laki Laki	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	50	51.0	51.0	51.0
	Dosen	24	24.5	24.5	75.5
	Staf	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

B. Deskripsi Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	98	15.00	30.00	24.0306	3.04757
Kepuasan Nasabah	98	13.00	25.00	19.6837	2.51017
Valid N (listwise)	98				

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

		Correlations						Total
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	
X01	Pearson Correlation	1	.550**	.595**	.540**	.544**	.532**	.782**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
X02	Pearson Correlation	.550**	1	.516**	.467**	.256*	.216*	.605**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.011	.032	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
X03	Pearson Correlation	.595**	.516**	1	.583**	.541**	.572**	.782**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
X04	Pearson Correlation	.540**	.467**	.583**	1	.577**	.510**	.778**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
X05	Pearson Correlation	.544**	.256*	.541**	.577**	1	.703**	.819**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.011	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
X06	Pearson Correlation	.532**	.216*	.572**	.510**	.703**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.032	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.782**	.605**	.782**	.778**	.819**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98	98

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.494**	.460**	.504**	.581**	.780**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98
Y02	Pearson Correlation	.494**	1	.487**	.633**	.558**	.794**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98
Y03	Pearson Correlation	.460**	.487**	1	.506**	.415**	.725**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98
Y04	Pearson Correlation	.504**	.633**	.506**	1	.610**	.826**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	98	98	98	98	98	98
Y05	Pearson Correlation	.581**	.558**	.415**	.610**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	.780**	.794**	.725**	.826**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	98	98	98	98	98	98

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

2. Uji Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.789	7

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.846	5

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsik Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0497889
	Std. Deviation	1.67630005
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.081
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.067
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.072
	99% Confidence Interval Lower Bound	.065
	Upper Bound	.078

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 562334227.

Uji Liniaritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH *	Between Groups	400.136	12	33.345	13.429	.000
	Within Groups	366.926	1	366.926	147.773	.000
KUALITAS LAYANAN	Deviation from Linearity	33.211	11	3.019	1.216	.289
	Within Groups	211.057	85	2.483		
Total		611.194	97			

LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Regresi Sederhana dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Sederhana dan Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.348	1.287		3.378	.001
	Religiusitas	.638	.053	.775	12.009	<.001

a. Dependent Variable: Agresivitas

2. Hasil Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.596	1.595

a. Predictors: (Constant), Religiusitas

Lampiran 7 r Tabel

df= (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604

14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473

50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242

Lampiran 8 t Tabel

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	33	1.692	2.035	65	1.669	1.997	97	1.661	1.985
2	2.920	4.303	34	1.691	2.032	66	1.668	1.997	98	1.661	1.984
3	2.353	3.182	35	1.690	2.030	67	1.668	1.996			
4	2.132	2.776	36	1.688	2.028	68	1.668	1.995			
5	2.015	2.571	37	1.687	2.026	69	1.667	1.995			
6	1.943	2.447	38	1.686	2.024	70	1.667	1.994			
7	1.895	2.365	39	1.685	2.023	71	1.667	1.995			
8	1.860	2.306	40	1.684	2.021	72	1.666	1.993			
9	1.833	2.262	41	1.683	2.020	73	1.666	1.993			
10	1.812	2.228	42	1.682	2.018	74	1.666	1.993			
11	1.796	2.201	43	1.681	2.017	75	1.665	1.992			
12	1.782	2.179	44	1.680	2.015	76	1.665	1.992			
13	1.771	2.160	45	1.679	2.014	77	1.665	1.991			
14	1.761	2.145	46	1.679	2.014	78	1.665	1.991			
15	1.753	2.131	47	1.678	2.013	79	1.664	1.990			
16	1.746	2.120	48	1.677	2.012	80	1.664	1.990			
17	1.740	2.110	49	1.677	2.011	81	1.664	1.990			
18	1.734	2.101	50	1.676	2.010	82	1.664	1.989			
19	1.729	2.093	51	1.675	2.008	83	1.663	1.989			

20	1.725	2.086	52	1.675	2.007	84	1.663	1.989
21	1.721	2.080	53	1.674	2.006	85	1.663	1.988
22	1.717	2.074	54	1.674	2.005	86	1.663	1.988
23	1.714	2.069	55	1.673	2.004	87	1.663	1.988
24	1.711	2.064	56	1.673	2.003	88	1.662	1.987
25	1.708	2.060	57	1.672	2.002	89	1.662	1.987
26	1.706	2.056	58	1.672	2.002	90	1.662	1.987
27	1.703	2.052	59	1.671	2.001	91	1.662	1.986
28	1.701	2.048	60	1.671	2.000	92	1.662	1.986
29	1.699	2.045	61	1.670	2.000	93	1.661	1.986
30	1.697	2.042	62	1.670	1.999	94	1.661	1.986
31	1.696	2.040	63	1.669	1.998	95	1.661	1.985
32	1.694	2.037	64	1.669	1.998	96	1.661	1.985



LAMPIRAN 9

Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 10: Validasi Data Kuantitatif



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra It. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUANTITATIF

NAMA MAHASISWA	CECET ERIANI			
NIM	105721116221			
PROGRAM STUDI	MANAJEMEN			
JUDUL SKRIPSI	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (BTN SYARIAH) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR			
NAMA PEMBIMBING 1	Dr Buyung Romadhoni, S.E., M.Si			
NAMA PEMBIMBING 2	Firman Syah, S.E., M.M.			
NAMA VALIDATOR	ASRIANI HASAN, SE., M.SC.			
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	10/03/25	OK (Menggunakan Kuisisioner)	
2	Sumber data (data sekunder)	10/03/25	Menggunakan data primer	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	10/03/25	OK (File yang dikumpulkan berupa data Excel)	
4	Hasil Statistik deskriptif	10/03/25	Tambahkan hasil statistik deskriptif pada penelitian yang dilakukan (misalnya nilai yang menunjukkan mean, median, standar deviasi, dan lainnya)	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	10/03/25	OK	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	10/03/25	- Revisi tabel hasil uji normalitas (angka dituliskan secara lengkap dan tidak langsung dicopy paste hasil dari spss) - Tambahkan hasil uji asumsi statistik selain hasil uji normalitas untuk dapat memenuhi uji prasyarat menggunakan analisis regresi sederhana.	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	10/03/25	Revisi tabel hasil analisis regresi linier sederhana, hasil uji T, hasil uji koefisien determinasi (angka dituliskan secara lengkap dan tabel tidak langsung dicopy paste dari SPSS)	
8	Hasil interpretasi data	10/03/25	OK	
9	Dokumentasi	10/03/25	OK	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui
 **Catatan : Hasil Validasi ini disetujui untuk mengikuti seminar hasil. Namun catatan usulan perbaikan wajib direvisi sebelum Ujian Skripsi.

Lampiran 11: Validasi Abstrak



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Jl. Sultan Alauddin 259 Makassar, Gedung Iqra Lt. 8 | e-mail: pvd.feb@unismuh.ac.id

LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK

NAMA MAHASISWA		Cecet Eriani		
NIM		- 105721116221		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Betransaksi Diband Syaria (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Buyung Romadhoni, SE., MM.		
NAMA PEMBIMBING 2		Firman Syah, SE., MM.		
NAMA VALIDATOR		Aulia, S.IP., M.Si.M.		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc 26/3/2025	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak		1. Ikuti buku pedoman penulisan KTI Feb Unismuh Makassar yang terbaru 2. Konsultasikan dengan pembimbing 3. Gunakan grammarly untuk memperbaiki grammar abstrak bahasa inggris 4. Perbaiki nama pembimbing 2 5. Nama pembimbing dalam abstrak, cukup menuliskan nama saja tanpa gelar akademik dan lainnya	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

Lampiran 12: Surat Keterangan Bebas Plagiasi

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat Kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Cecet Eriani
Nim : 105721116221
Program Studi : Manajemen
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5%	10 %
2	Bab 2	15%	25 %
3	Bab 3	9%	15 %
4	Bab 4	8%	10 %
5	Bab 5	4%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 Maret 2025
Mengetahui,
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah Syarif, M.I.P
NPM. 954591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail: perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Cecet Eriani - 105721116221

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.umi.ac.id

Internet Source

2%

2

123dok.com

Internet Source

2%

3

Siti Munfaqiroh, Rizal Kurnia Sandi, Lailatus Saadah, Lidia Andiani. "Pengaruh kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi", Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 2023

Publication

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB II Cecet Eriani -105721116221

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unismabekasi.ac.id	2%
	Internet Source	
2	123dok.com	2%
	Internet Source	
3	ojs.unida.ac.id	2%
	Internet Source	
4	digilibadmin.unismuh.ac.id	2%
	Internet Source	
5	mitracomm.com	1%
	Internet Source	
6	beoneofheroes.blogspot.com	1%
	Internet Source	
7	repository.uinfasbengkulu.ac.id	1%
	Internet Source	
8	www.scribd.com	1%
	Internet Source	
9	repository.untag-sby.ac.id	1%
	Internet Source	
10	download.garuda.kemdikbud.go.id	1%
	Internet Source	
11	ejournal.iainsurakarta.ac.id	1%
	Internet Source	
12	repositori.uin-alauddin.ac.id	1%
	Internet Source	

BAB III Cecet Eriani -105721116221

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	2%
2	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	2%
3	dspace.uif.ac.id Internet Source	2%
4	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
5	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

2%

BAB IV Cecet Erlani -105721116221

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	5%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	4%
2	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	2%
3	repository.bsi.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

on

Exclude bibliography

on

Exclude matches

2%

BAB V Cecet Eriani -105721116221

ORIGINALITY REPORT

4% **LULUS** **4%** **0%** **%**

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 www.shell.co.id 4%
Internet Source

Exclude quotes Exclude matches < 2%
Exclude bibliography On

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

CS

Lampiran 13: Surat Izin Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 138 /B-PERPUS/III/1446 H/ 2025 M
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

12 Ramadhan 1446 H
12 Maret 2025 M

Kepada Yth.
Bapak Ketua LP3M Unismuh Makassar
di –
Makassar

Berdasarkan surat LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar , Nomor: 6493/05/C.4-VIII/III/1446/2025. Tanggal, 02 November 2024, perihal permohonan Izin Penelitian, dengan data lengkap mahasiswa yang bersangkutan:

Nama : Cecet Eriani
No. Stambuk : 105721126221
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa

Kami dari UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar pada dasarnya mengizinkan kepada yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian/pengumpulan data dan memanfaatkan bahan pustaka yang ada dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

" Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Nasabah dalam bertransaksi di Bank syariah (BTN Syariah) Universitas Muhammadiyah Makassar"

Yang akan dilaksanakan pada tanggal, 20 November 2024 – 20 Januari 2025, dengan ketentuan menaati aturan dan tata tertib yang berlaku pada Lembaga yang kami bina.

Demikianlah kami sampaikan, dengan kerjasama yang baik mengucapkan banyak terima kasih.

An .Kepala Perpustakaan
KTU Perpustakaan

Ida Aryani AS, S.Sos
NBM.886 972

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id



PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG
 BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI DAN AKUNTANSI)
 Jl. Gatot Subroto No. 20 Telp. (024) 6924962, 6924963 Fax. (024) 6924962 UNGARAN – 50517
 Website : <https://journal.sinov.id/index.php/sinoveka>

SURAT KETERANGAN TERIMA PAPER

No. 5210/JURIMEA/LOA/D/2025

Kepada Yth,
 Bapak / Ibu : **Cecet Eriani, Buyung Romadhoni, Firman Syah**
 di
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dengan hormat,

Kami dari Redaksi Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (**JURIMEA**) menyampaikan bahwa artikel bapak/ibu dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Dibank Syariah (BTN Syariah) Di Universitas Muhammadiyah Makassar"** telah diterima dan sudah direview dan dinyatakan diterima (ACCEPTED) dan akan diterbitkan di **Volume 5 Nomor 2 Juli 2025**.

Kami mengucapkan terimakasih banyak atas kepercayaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan artikel berikutnya, kami akan kembali menginformasikan tahap proses berikutnya sampai publish (terbit) di Jurnal kami dan untuk seterusnya kami masih menunggu artikel terbaik Bapak/Ibu.

Demikianlah surat keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Semarang, 18 April 2025
 Editor Chief Journal :



Hannief Giarni, S.S., M.M

BIOGRAFI PENULIS



Cecet Eriani yang akrab di panggil Eriani lahir di Barru pada tanggal 07 Juni 2002. Peneliti adalah anak Bapak Abbas dan Ibu Sitti Muslihat.M. Saat ini peneliti bertempat tinggal di Jln. Talasalapang 3, kota makassar sulawesi selatan. Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari SD Inpres Waruwue dan lulus pada tahun 2016.

Selanjutnya, melanjutkan ke SMP SATAP 7 Tanete Riaja dan lulus pada tahun 2019. Pendidikan menengah atas diselesaikan di MA Muhammadiyah Padaelo, dimana ia lulus pada tahun 2021, peneliti mulai menempuh pendidikan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, program studi manajemen. Hingga penulisan skripsi ini, peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa program S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Makasaar.

