

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH  
CABANG SLAMET RIYADI MAKASSAR**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syari'ah (S.H.) Pada Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**Oleh  
Lili Arnila  
10525014714**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAAN MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
1440 H/2018 M**



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

*Jl. Sultan Alauddin II/ 17 Fax Telp. (0411) - 851 914*

---



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualias dan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BTN Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar”**

Nama : Lili Arnila

Nim : 10525014714

Fakultas : Agama Islam/ Hukum Ekonomi Syariah

Alamat/Telp/Hp : Jln.Sultan Alauddin 2/ 081356001048

Setelah dengan seksama memeriksa dan meneliti, maka skripsi ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diajukan dan dipertahankan di hadapan tim penguji seminar skripsi pada prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 03 Muharram 1440 H  
13 September 2018 M

Disetujui,

Pembimbing I

Dr. Agussalim Harrang, S.E.,M.M.  
NIDN: 0911115703

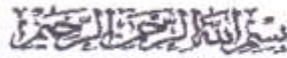
Pembimbing II

Hasanuddin, S.E.Sy., M.E  
NIDN:0927128903



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

*Kantor : Jl. Sultan Aiauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223*



**BERITA ACARA MUNAQASYAH**

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, telah mengadakan sidang Munaqasyah pada:

Hari/Tanggal : Senin, 26 Muharram 1440 H/ 06 Oktober 2018 M

Tempat : Gedung Iqra, Lantai 4 Jl. Sultan Alauddin No.259

**MEMUTUSKAN**

**Bahwa saudara**

**Nama : LILI ARNILA**

**Nim : 10525014714**

**JudulSkripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BTN SYARIAH CABANG SLAMET RIYADI MAKASSAR**

**Dinyatakan : LULUS**

**Mengetahui**

**Ketua**

Drs.H.Mawardi Pewangi, M.Pd.I  
NIDN : 0931126249

**Sekretaris**

Dra Mustahidang Usman, M.Si.  
NIDN : 09171061001

**Penguji I : Dr.Ir.H. Muchlis Mappangaja,MP** (.....)

**Penguji II : Hurriah Ali Hasan,ST.,M.E.,Ph.D** (.....)

**Penguji III : Siti Walidah Mustamin,S.Pd.,M.Si** (.....)

**Penguji IV : Hasanuddin,SE,Sy.,M.E** (.....)



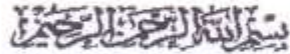
**Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam**

Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I  
NBM : 554 612



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. IV Telp. (0411) 851914 Makassar 90223



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi Saudari LILI ARNILA, NIM. 10525 0147 14 yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BTN SYARIAH CABANG SLAMET RIYADI MAKASSAR"** telah diujikan pada hari Senin, 26 Muharram 1440 H bertepatan dengan tanggal 06 Oktober 2018 M di hadapan penguji dan dinyatakan telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.H.) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Muharram 1440 H  
06 Oktober 2018 M

**Dewan Penguji :**

<b>Ketua</b>	: Dr.Ir.H. Muchlis Mappangaja, MP	(.....)
<b>Sekretaris</b>	: Hurriah Ali Hasan, ST., M.E., Ph.D	(.....)
<b>Anggota</b>	: Siti Walidah Mustamin, S.Pd., M.Si	(.....)
<b>Anggota</b>	: Hasanuddin, SE, Sy., M.E	(.....)
<b>Pembimbing I</b>	: Dr. Agussalim Harang, S.E., M.M	(.....)
<b>Pembimbing II</b>	: Hasanuddin, SE, Sy., M.E	(.....)

Disahkan Oleh  
**Dekan Fakultas Agama Islam**



**Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I**

**NBM : 554 612**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lili Arnila

Nim :10525014714

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Agama Islam

Kelas : A

Dengan ini menyatakan hal sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesai penyusunan skripsi ini, saya menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun)
2. Saya tidak melakukan penjiplakan (plagiat) dalam penyusunan skripsi
3. Apabila saya melanggar perjanjian seperti butir 1,2, dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 26 Muharram 1440 H  
22 Oktober 2018 M

Yang Membuat Pernyataan

**Lili Arnila**  
**Nim 10525014714**

## ABSTRAK

**LILI ARNILA 105 25 014714** Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah. Dibimbing oleh **AGUSSALIM HARANG** dan **HASANUDDIN**.

Salah satu fungsi bank sebagai intermediasi keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.

Prinsip simpanan dikenal dengan istilah *Al-Wadiah*, yang maknanya adalah perjanjian antara pemilik barang (termasuk uang), dimana pihak penyimpan bersedia menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan berencana terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar.

Untuk menguji pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan penelitian ini berlangsung 2 bulan. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket dengan jumlah 60 orang dengan 3 variabel, yaitu 2 variabel bebas berupa kualitas pelayanan (X1) dan produk tabungan (X2) dan variabel terikat berupa kepuasan nasabah (Y). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di BTN Syariah cabang Slamet riyadi dengan menggunakan rumus slovin maka menghasilkan sampel sebanyak 60 sampel. Selanjutnya data yang diperoleh melalui instrument tersebut kemudian diolah melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. Hasil hitung uji T diketahui mempunyai sebesar 1,309 dan 0,213 >  $T_{tabel}$  2.000. jadi dapat disimpulkan bahwa variabel faktor-faktor memiliki kontribusi terhadap minat berdasarkan hasil uji determinasi ( $R^2$ ) mempunyai pengaruh yang sedikit yaitu hanya sebesar 2,9 %. Sedangkan sisanya sebesar 97,1% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk Tabungan dan Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

**LILI ARNILA 105 25 014714** Thesis Title Effect of Service Quality and Savings Products Planned on Customer Satisfaction. Supervised by **AGUSSALIM HARANG** and **HASANUDDIN**.

One of the functions of the bank as a financial intermediary is to collect funds from the public in the form of deposits. Saving is an action recommended by Islam, because by saving means that a Muslim prepares himself for the implementation of future planning as well as to deal with undesirable things.

The deposit principle is known as *Al-Wadiah*, which means that the agreement is between the owner of the goods (including money), where the depositary is willing to keep and maintain the safety of the goods entrusted to him.

This study aims to determine the effect of service quality and savings products on customer satisfaction on BTN Syariah Branch of Slamet Riyadi Makassar.

To test the effect. This study uses quantitative methods and this study lasts 2 months. Sample collection techniques were carried out using questionnaires or questionnaires with a total of 60 people with 3 variables, namely 2 independent variables in the form of service quality (X1) and savings products (X2) and the dependent variable in the form of customer satisfaction (Y). As for the population in this study are customers who are in the BTN Syariah Slamet Riyadi branch by using the Slovin formula to produce a sample of 60 samples. Then the data obtained through the instrument is then processed through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) application.

The results showed that the effect of service quality and savings products on customer satisfaction. T test calculation results are known to have  $1.309$  and  $0.213 > T_{table 2,000}$ . so it can be concluded that the variables of factors that have a contribution to interest based on the results of the determination test ( $R^2$ ) have little effect, which is only 2.9%. While the remaining 97.1% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords: Service Quality, Savings Products and Customer Satisfaction.**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbialamin, puji dan syukur senantiasa teriring dalam setiap hela nafas atas kehadiran dan junjungan Allah SWT, Bingkisan salam dan shalawat tcurahkan kepada kekasih Allah, Nabiallah Muhammad SAW, para sahabat dan keluarganya serta ummat yang senantiasa istiqamah dijalan-Nya.

Tiada jalan tanpa rintangan, tiada puncak tanpa tanjakan, tiada kesuksesan tanpa perjuangan. Dengan kesungguhan dan keyakinan proposal. Namun, semua tak lepas dari uluran tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan materil.

Segala usaha dan upaya dilakukan oleh penulis dalam rangka menyelesaikan proposal ini dengan semaksimal mungkin. Namun, penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi, penulis tidak pernah menyerah dan yakin ada Allah Swt yang selalu memberikan pertolongan bagi hamba-Nya yang bersungguh-sungguh. Dan tak lupa saya ucapkan banyak terimah kasih banyak kepada kedua orang tua tercinta, tiada henti-hentinya mendoakan, memberikan dorongan moril maupun materi selama menempuh pendidikan. Semua itu tak lepas dari kasih saying, jerih



payah, cucuran keringat, dan doa-doa yang tiada putus-putusnya buat penulis.

Maka melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta bapak dan ibu saya, yang tiada henti-hentinya mendoakan, memberi dorongan moril maupun materi selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Agama Islam
4. Bapak Ir. Dr. H. MuchlisMappangaja, M.P. selaku ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah.
5. Bapak Dr. Agussalim Harang, S.E.,M.M. selaku pembimbing I dan bapak Hasanuddin, S.E.Sy.,M.E selaku pembimbing II. Terima kasih atas waktu, tenaga, ilmu, nasehat serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu para dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

7. Seluruh nasabah di bank BTN Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar yang siap menjadi responden dalam menanggapi kuesioner.
8. Para dosen pengajar Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Makassar atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama kurang lebih 4 tahun perkuliahan.
9. Para staf administrasi Universitas Muhammadiyah Makassar, khususnya Fakultas Agama Islam yang telah banyak meluangkan ilmunya kepada kami.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu sifatnya membangun. Karena penulis yakin bahwa suatu persoalan tidak akan berarti sama sekali tanpa adanya kritikan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, terutama bagi diri saya pribadi. Kepada Allah Swt penulis memohon agar semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini senantiasa dalam lindungan-Nya. Amin.

Makassar, 26 Muharram 1440 H  
06 Oktober 2018 M

Penulis

**LILI ARNILA**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA MUNAQASYAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II Landasan Teoritis</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	17
B. Produk Bank Syariah.....	18
1. Produk-produk Pendanaan ( <i>Funding</i> ).....	18
2. Produk Produk Pembiayaan ( <i>Financing</i> ).....	20
C. Kepuasan Nasabah.....	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	24
2. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	24
D. Kerangka Pikir.....	27
E. Kerangka Konseptual.....	28
F. Hipotesis.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Variable Penelitian.....	31
D. Definisi Operasional.....	31
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Instrument Penelitian.....	33
G. Teknik Pengumpulan Data.....	34
H. Metode Analisis.....	36

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

A. Gambaran Umum perusahaan.....	42
1. Sejarah Bank Tabungan Negara Syariah.....	42
2. Tujuan Berdirinya Bank Tabungan Negara Syariah.....	46
3. Visi dan Misi Bank Tabungan Negara Syariah.....	47
4. Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar.....	48
5. Produk Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet Riyadi	49
6. Keunggulan Bank Tabungan Negara Syariah.....	54
B. Hasil Penrlitian.....	55
1. Deskritif Responden.....	55
2. Uji Validitas dan Reabilitas.....	57
3. Hasil Uji asumsi klasik.....	59
4. Uji Regresi Berganda.....	63
5. Hasil Uji Hipotesis.....	65
C. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	68
2. Pengaruh Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah.....	69

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (*agen of development*). Hal ini dikarenakan adanya fungsi utama dari perbankan itu sendiri sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi inilah yang lazim disebut sebagai intermediasi keuangan (*financial intermediary function*).<sup>1</sup>

Salah satu fungsi bank sebagai intermediasi keuangan adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.<sup>2</sup> Pada bank konvensional penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro yang lazim

---

<sup>1</sup> Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h.1.

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.153.

disebut dengan dana pihak ketiga. Dalam bank syariah penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan tidak membedakan nama produk, tetapi melihat pada prinsip, yaitu prinsip *wadiah* dan prinsip *mudharabah*. Apapun nama produk, yang diperhatikan adalah prinsip yang dipergunakan atas produk tersebut, karena hal ini sangat terkait dengan besaran hasil usaha yang akan diperhitungkan dalam pembagian hasil usaha yang akan dilakukan antara pemilik dana / deposan (*shahibul maal*) dengan bank syariah sebagai *mudharib*.<sup>3</sup>

Prinsip simpanan dikenal dengan istilah *Al-Wadiah*, yang maknanya adalah perjanjian antara pemilik barang (termasuk uang), dimana pihak penyimpan bersedia menyimpan dan menjaga keselamatan barang yang dititipkan kepadanya. Prinsip ini dikembangkan dalam bentuk produk simpanan, yaitu: Giro *Wadiah* dan Tabungan *Wadiah*. Selanjutnya adalah prinsip *Mudharabah* (prinsip bagi hasil) merupakan perjanjian antara pemilik modal (uang atau barang) dengan pengusaha. Dalam perjanjian ini pemilik modal bersedia membiayai sepenuhnya suatu proyek atau usaha dan pengusaha setuju untuk mengelola proyek tersebut dengan pembagian hasil sesuai dengan perjanjian. Pemilik modal tidak dibenarkan membuat usulan dan melakukan pengawasan secara langsung. Apabila usaha yang diawasi mengalami kerugian, maka kerugian tersebut sepenuhnya ditanggung pemilik

---

<sup>3</sup> Wiroso, *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.19-20.

modal, kecuali kerugian itu terjadi karena penyelewengan atau penyalahgunaan pengusaha. Prinsip *Mudharabah* dijadikan dasar pengembangan produk tabungan dan deposito. prinsip mudharabah, dapat dibagi atas dua skema yaitu skema *muthlaqah* dan skema *muqayyadah*.<sup>4</sup>

Agar produk yang dibuat dapat diterima pasar, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing.<sup>5</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk / jasa.<sup>6</sup>

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu expectations (apa yang diharapkan) dan perceived performance (pelayanan yang diterima). Apabila perceived performance melebihi expectations maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu perceived performance jauh di bawah expectations maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa

---

<sup>4</sup> Nurul Huda dan Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 130.

<sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.140-141.

<sup>6</sup> *Ibid.*, h. 192-193.



berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi nasabah adalah tingkat return, maka tingkat return yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya. Kepuasan pelanggan / nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan / nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan / nasabah.<sup>7</sup>

Perspektif pelayanan prima (service excellence), semua pelanggan dilayani dengan baik bahkan dipandang sebagai "raja". Tuntutan pelanggan terhadap kualitas dan nilai bagi pelanggan sangat diutamakan. Bank-bank

---

<sup>7</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 193-200.

konvensional menawarkan pelayanan berlebih (*beyond services*) dalam menggaet dan memelihara nasabah. Bahkan bank seringkali melayani nasabah melebihi kebutuhannya terutama pada nasabah kelas kakap. Nasabah dengan simpanan ratusan juta pasti dilayani secara extra disertai fasilitas-fasilitas pelayanan yang jauh melebihi pelayanan terhadap nasabah kecil. "*Ketidakadilan*" dalam pelayanan seperti itu, sebenarnya telah mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan prima yang mengutamakan pelayanan terbaik bagi semua nasabah apakah itu nasabah dengan simpanan besar ataupun nasabah dengan simpanan kecil. Apakah itu nasabah disektor usaha besar atau nasabah disektor usaha menengah dan kecil. Bagi perbankan syariah, hendaknya tidak terjebak pada kompetisi pelayanan yang tidak adil dalam menggaet dan memelihara pelanggan. Pelayanan prima memang menjadi salah satu elemen yang diunggulkan dalam persaingan pasar tetapi seharusnya tidak menciptakan perbedaan perlakuan pelayanan yang tidak "adil".<sup>8</sup>

Dalam hal ini, yang perlu ditekankan, perbedaan itu bukanlah terletak pada perlakuan yang berbeda dengan melihat status transaksi (misalnya jumlah investasi mudharabah) yang dilakukan orang per orang melainkan memberikan perlakuan pelayanan yang sama. Dengan kata lain, haruslah "keadilan" dalam memberlakukan nasabah menjadi dasar nilai pelayanan

---

<sup>8</sup> Syafaruddin Alwi, *Memahami Sistem Perbankan Syariah Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*, (Yogyakarta: Buku Republika, 2013), h.108.

prima bagi bank syariah. Bank syariah memperlakukan nasabah dengan mengedepankan prinsip bahwa semua nasabah adalah partner yang berhak memperoleh perlakuan yang sama, tanpa membedakan nasabah besar ataupun nasabah kecil.<sup>9</sup>

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjanjikan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 februari 2005 melalui pembukaan kantor cabang Syariah pertama di Jakarta.

Tabungan Berencana sangatlah menarik, hal ini dikarenakan Tabungan Berencana memiliki banyak manfaat, diantaranya adalah kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang, terdapat perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan, bagi hasil yang kompetitif yaitu mulai dari 43% sampai dengan 48% tergantung saldo rata-rata perbulannya.

Adapun memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Bukti langsung dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 109.

dapat dilihat dari keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>10</sup>

Salah satu hal yang menjadi alasan mengapa peneliti memilih produk tabungan berencana yaitu karena produk tabungan berencana merupakan salah satu produk tabungan yang mengalami perkembangan setiap tahunnya. Hal ini dapat dibuktikan dari peningkatan jumlah asset untuk produk tabungan berencana. Dengan peningkatan jumlah asset tersebut, tentunya akan berdampak pula pada peningkatan keuntungan perusahaan.

BTN sebagai bank yang mengedepankan prinsip syariah, sudah seharusnya mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk menginvestasikan dananya di Bank Tabungan Negara Syariah. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah BTN merasa puas. Sehingga nasabah akan loyal kepada bank tersebut.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah apakah ada nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), h. 27-28.

nasabah tersebut akan menggunakan serta memanfaatkan kembali produk dan jasa perbankan. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah nasabah tersebut dapat merekomendasikan kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa-jasa yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara. Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH CABANG SLAMET RIADI MAKASSAR”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan suatu permasalahan ebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riadi makassar.
2. Apakah Kualitas produk tabungan berencana memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada BTN Syariah Cabang Slamet Riadi makassar.
3. Apakah kualitas pelayanan dan produk tabungan berencana bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riadi makassar.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar.
- b. Untuk mengetahui apakah produk tabungan memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar.
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan produk tabungan berencana bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariag Cabang Slamet Riadi Makassar

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian secara umum dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

- a. Bagi peneliti
  - 1) Dapat menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan.
  - 2) Dapat mengetahui mengenai produk-produk dari perbankan syariah serta dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk Tabungan Berencana terhadap kepuasan nasabah.
- b. Bagi Manajerial

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi PT.BTN Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar untuk

dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja perbankan khususnya terkait dengan pengembangan produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

c. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui informasi tentang pentingnya suatu produk perbankan dan juga pelayanan yang diberikan demi tercapainya kepuasan nasabah. Selain itu dapat memberikan wawasan pengetahuan bagi pembaca, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Kualitas pelayanan menurut utami (2013) merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer.

*Service quality is the total composite product and service characteristic of marketing and maintenance through which the service in use will meet the expectation of the customer.*<sup>1</sup>

Menuru Levis dan Booms dalam Tjiptono (2002:9) Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Lupiodi, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan.

Karakteristik dari suatu pelayanan adalah sebagai berikut<sup>2</sup>:

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

---

<sup>1</sup> Hasan, A. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia. Bogor.h 87.

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Kompas Gramedia. Jakarta.h. 75



- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar.

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Bila aspek tersebut dilupakan atau bahkan sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang

---

<sup>3</sup> Hasan, A. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia. Bogor.h.91

tidak terlalu lama perusahaan yang bersangkutan bisa kehilangan dan diajoh calon konsumen.

Industri pelayanan jasa bank yang mengandalkan upaya terbentuknya kepuasan nasabah adalah seperti berikut ini:

- a) Service profit cycle, pelayanan yang baik diberikan oleh karyawan akan menghasilkan kepuasan nasabah yang pada gilirannya akan membuahkan loyalitas dan darinya dapat diperoleh keuntungan bagi perbankan.
- b) Service leverage, pemberian pelayanan yang bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai biaya yang digunakan nasabah untuk memperolehnya, oleh karena nasabah mempunyai kesan memperoleh pelayanan ekstra dan perhatian khusus akan mendorong tumbuhnya loyalitas pada nasabah.
- c) Service ability, yaitu tingkat kemampuan pelayanan, kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik atau sangat baik dan layanan yang prima. Pelayanan prima disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Pengertian ini dapat diperluas menjadi bagaimana pihak pemberi layanan memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah

sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik.

Adapun dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah. Pelayanan prima tersebut, yaitu:

a) Kecepatan

Kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat.

b) Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

c) Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

d) Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1996). *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi

pelanggan atas pelayanan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*).

Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Hasan, 2010: 107) terdapat 5 dimensi *SERVQUAL*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Othman dan Owen (2001) dalam Rafida (2014:123) Mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah.

Model ini disebut sebagai Model *CARTER*. Model *CARTER* merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi, yaitu:

- a. *Compliance* adalah kepatuhan yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.
- b. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesantunan pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kebenaran dan kerahasiaan. Hal ini juga meliputi komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai bank dan nasabah.
- c. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten, dan akurat.
- d. *Tangible* yang berarti tampilan dari fasilitas secara fisik peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- e. *Emphaty* adalah perhatian secara individu dimana bank-bank Islam menyediakannya untuk para konsumen.
- f. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diminta.

### 3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang

lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:<sup>4</sup>

غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
 مِنَ اللَّهِ لَإِنَّكَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا  
 فَبِمَا رَحْمَةٍ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Qs. Ali Imran : 159)

خَرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا أَتَيْمَمُوا  
 مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا  
 فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ  
 وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا  
 الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau

<sup>4</sup> Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, available on :<http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses 6 desember 2014

*mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S Al Baqarah: 267)*

## **B. Produk Bank Syariah**

### 1. Produk-produk Pendanaan (funding)

#### a. Giro BTN iB

Sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, dengan menawarkan transaksi perbankan yang menguntungkan melalui Giro Batara iB. Simpanan dana perorangan/ korporasi untuk memperlancar aktifitas bisnis dan penarikan dana dapat dilakukan dengan cek/bilyet giro atau sarana pemindah bukuan lainnya. Menggunakan akad sesuai syariah yaitu wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

#### b. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad mudharabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang disepakati.

#### c. Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.



d. Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

e. Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

f. Deposito BTN iB

Produk penyimpanan dana dalam bentuk simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu sesuai pilihan/ keinginan nasabah dan 29 menggunakan akad sesuai syariah yaitu *mudharabah* (invesatsi), bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

g. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabungserta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Produk-produk Pembiayaan (financing)

a. Pembiayaan KPR BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun / apartement bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli).

b. Pembiayaan KPR Indensya BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan rusun/apartement secara inden (atas dasar pesanan), bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad istishna' (jual beli atas dasar pesanan) dengan pengembalian secara tangguh (cicilan bulanan) dalam jangka waktu tertentu.

c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil/sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli).

d. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja nasabah lembaga/perusahaan dengan menggunakan prinsip akad mudharabah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

e. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek

perumahan dengan menggunakan prinsip akad musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

f. Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (*capital expenditure*) perusahaan atau lembaga dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli) dan atau musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan *cashflow* nasabah.

g. Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah berdasarkan prinsip *qardh* yang diberikan oleh bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan marhun (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

h. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Swagriya BTN iB adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* (jual beli), yang diperuntukkan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain di atas tanah yang sudah dimiliki baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

i. KPR BTN Sejahtera iB (FLPP)

KPR Sejahtera iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan prinsip akad *murabahah* (jual beli).

j. Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan yang ditunjukkan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa payroll BTN Syariah yang menggunakan akad *murabahah* (jual beli). Multimanfaat BTN iB digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, furniture, dan alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya.

k. Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah, seperti: paket biaya pendidikan, paket biaya pernikahan, paket biaya travelling (perjalanan wisata), paket biaya umroh/haji plus, paket biaya kesehatan, paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Multijasa BTN iB menggunakan akad *kafalah* dengan konsep bank sebagai penanggung/ penjamin jasa layanan yang diselenggarakan penyelenggara layanan jasa atau pihak ketiga untuk

memenuhi kewajiban yang ditanggung nasabah dalam rangka mengambil manfaat dari layanan jasa tersebut sesuai kebutuhan.

#### I. Talangan Haji BTN iB

Talangan Haji BTN iB merupakan pinjaman dana kepada nasabah tabunagn BTN Haji iB yang membutuhkan dana talangan untuk menunaikan ibadah haji dengan menggunakan prinsip akad qardh.

### C. Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2000) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan.<sup>5</sup>

Menurut Schnaars tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat.<sup>6</sup>

Kepuasan pelanggan adalah kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan

---

<sup>5</sup> Ratnasari, Ririn Tri. dan Mastusti. 2011. *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.h. 204

<sup>6</sup> Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5, No. 1.h.55

menurut Tjiptono (2008) didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan.<sup>7</sup>

## 2. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Rangkuti kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:<sup>8</sup>

### a. Nilai pelanggan antara lain:

- 1) Menerima atas keluhan pelanggan.
- 2) Tanggap atas keluhan pelanggan.
- 3) Memiliki banyak jenis pelayanan.
- 4) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.

### b. Respon pelanggan antara lain:

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.

---

<sup>7</sup> Sofiyanto, Ifik. dkk. 2016. “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)”. *Journal Of Management*, Vol. 2. No.2.h.6-7

<sup>8</sup> Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall”. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5, No. 1.h.55

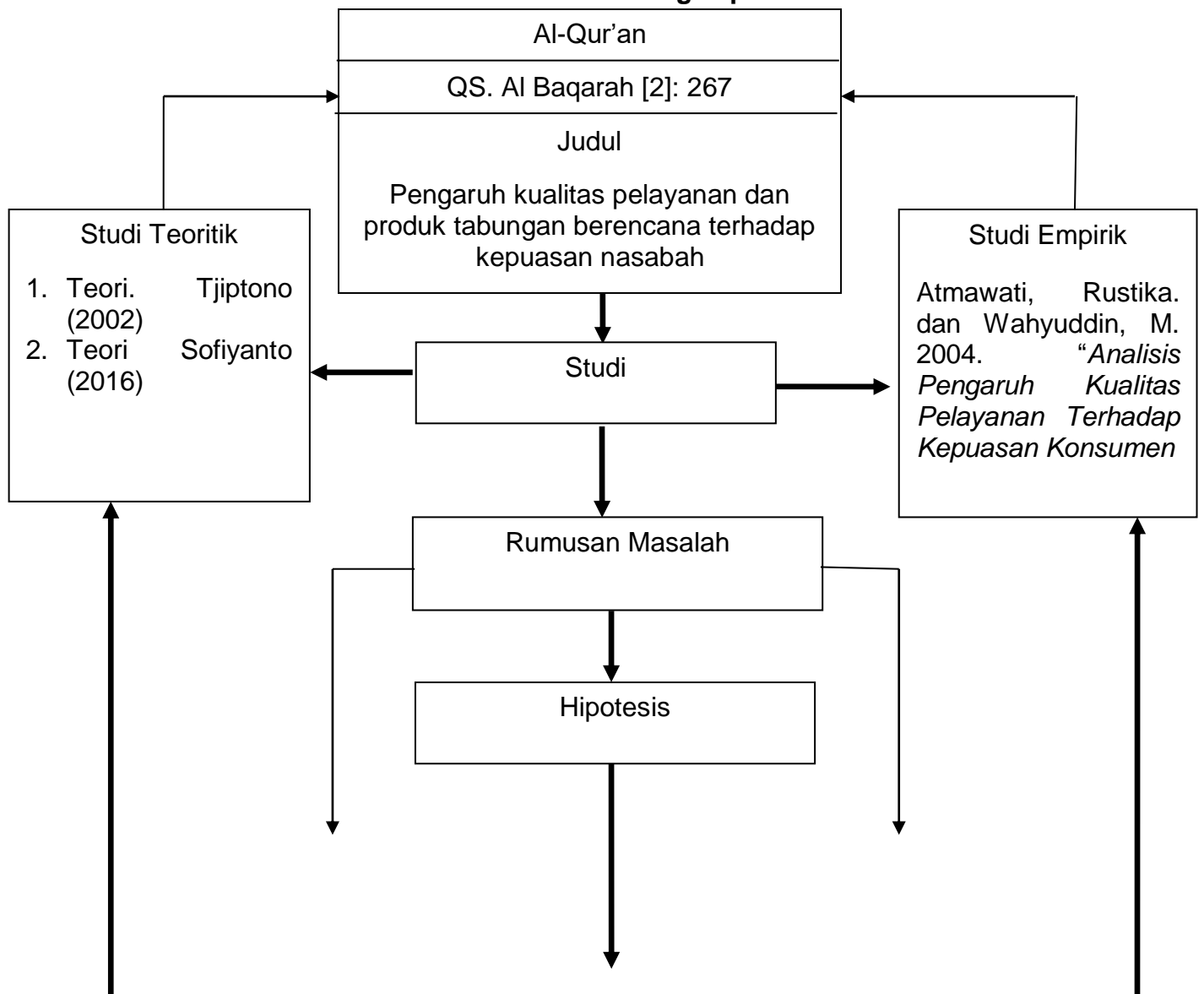
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan produk-produknya.
- 4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- 5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

c. Persepsi pelanggan antara lain:

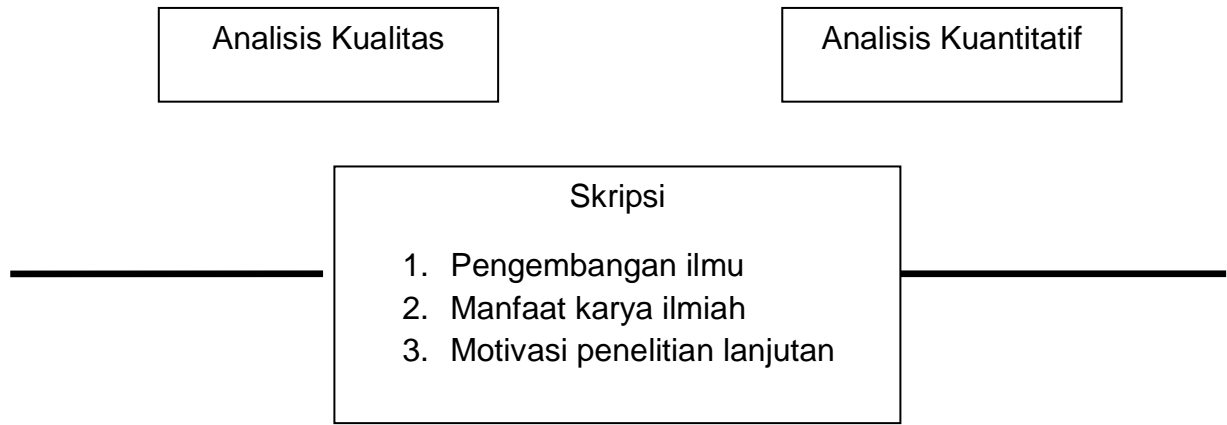
- 1) Pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.
- 2) Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut.
- 3) Memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran atau e-mail.

#### D. Kerangka Pikir

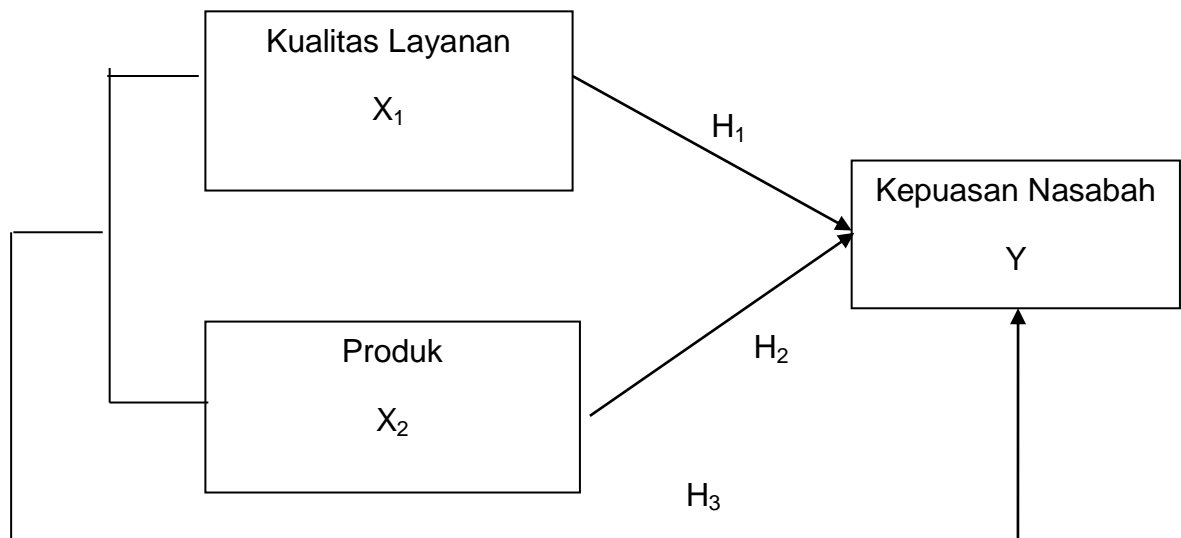
Gambar 2.1 : kerangka pikir







### E. Kerangka Konseptual



### F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan

baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.<sup>9</sup>

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah

- H1: Diduga variabel kualitas pelayanan memberi signifikan terhadap kepuasan nasabah
- H2: diduga produk tabungan berencana memberi signifikan terhadap kepuasan nasabah
- H3: diduga kualitas pelayanan dan produk tabungan berencana bersama-sama memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah

---

<sup>9</sup> Sugioyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: penerbitalfabeta, 2008, h. 64.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian menjelaskan pengaruh utama antara variabel-variabel pengujian hipotesis. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang informasi atau datanya dianalisis menggunakan teknik statistik. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian kuantitatif diuji dengan prosedur pengujian statistik.<sup>1</sup> Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini, memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dan hubungan-hubungan kuantitatif.

#### **B. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penulis akan melakukan penelitian di BTN Syariah cabang slamet riadi Makassar. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah bank. Penelitian ini mulai bulan juni-juli pada tahun 2018.

---

<sup>1</sup> Ronny Kountur, Metode Penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis. Edisi Revisi 2. Jakarta: Penerbit PPM, 2007.h.105

### C. Variabel Penelitian

Variabel yang menjadi tujuan penulis adalah kualitas pelayanan (X1), produk (X2), dan kepuasan nasabah (Y).

1. Variabel bebas (independen variabel) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan Produk (X2).
2. Variabel terikat (dependen variabel) merupakan variabel terikat yang keberadaannya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

### D. Definisi Operasional

Berikut ini adalah pengertian tentang definisi operasional variabel:

1. Variabel Independen (x)

- a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>2</sup>

- b. Produk Tabungan

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:283) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan,

---

<sup>2</sup> Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi.h.59

kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Tabungan adalah simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM).<sup>3</sup> Produk Tabungan Berencana yang ada di BTN Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

## 2. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>4</sup>

## E. Populasi dan sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pada PT.BTN Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar yang berjumlah 160.589 orang. Dari

---

<sup>3</sup> Ibid.,h. 41.

<sup>4</sup> Kotler, Philip dan Gery Armstrong. 1997. Alih Bahasa; Alexander Sindoro, Penyunting; Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid dua, Prenhalindo, Jakarta.h.36

jumlah tersebut sebanyak 150 orang yang kemudian akan menjadi objek penelitian.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang akan dimiliki oleh populasi tersebut atau sebagian dari populasi yang diteliti. Untuk menentukan sampel, perlu diperhatikan kuantitas populasi.

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

### **Keterangan:**

*n* : Jumlah sampel : 60

*N* : Jumlah populasi : 150

*e* : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) : 10% : 0,1

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2}$$

$$n = 60$$

## **F. Instrument Penelitian**

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar angket. Tujuan dari pembuatan angket ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin serta memperoleh informasi yang relevan.

Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah item angket tertutup dimana pertanyaan yang dicantumkan telah disesuaikan oleh

peneliti. Alternative jawaban yang disediakan bergantung pada pemelihan peneliti sehingga responden hanya bisa memilih jawaban yang mendekati pilihan paling tepat dengan yang di alaminya. Angket penelitian tertutup memiliki prinsip yang efektif jika dilihat dengan sudut pandang peneliti sehingga jawaban responden dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berpengaruh, yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Kuesioner atau Angket**

Kuesioner/ angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pernyataan atau terbuka atau tertutup, dapat diberikan kepada responden secara langsung.

Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala 5 poi. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada, yaitu:

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

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya.<sup>5</sup> Dokumentasi ini digunakan dalam upaya melengkapi data-data yang telah diperoleh berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

## 3. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala pesisir untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun ke lapangan menjadi partisipan (observer partisipatif) untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu, Tinjauan hukum Islam terhadap sistem ganti rugi pengiriman barang yang hilang atau rusak. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden

---

<sup>5</sup> Bimo Wagito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta Fakultas Psikologi UGM, 2001), h.127



(wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.<sup>6</sup>

## **H. Metode Analisis**

### **1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah memberikan gambaran masalah menyajikan data dan membuat tabel. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yang bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi absolute yang menunjukkan minimal, maksimal, mean, median, dan standar deviasi.<sup>7</sup>

### **2. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkatan keandalan alat ukur yang digunakan. Menurut pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yaitu untuk menguji korelasi antara skor item dengan skor total. Jika koefisien korelasi

---

<sup>6</sup>[http://septianidwii.blogspot.co.id/2011/12/teknik-pengumpulan-data-dengan\\_5296.html](http://septianidwii.blogspot.co.id/2011/12/teknik-pengumpulan-data-dengan_5296.html)

<sup>7</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, h. 138

tiap factor tersebut lebih dari 0.05 maka menunjukkan pertanyaan atau pernyataan tersebut valid, dengan menggunakan software SPSS 22,0.<sup>8</sup>

### 3. Uji Reabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>9</sup>

Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relative konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterandalan alat ukur (kuisisioner) (Hadi, 1991 dalam Bawono,2006 :63 ).

Suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Sehingga data tersebut bisa dikatakan *reliable* untuk pengukuran dan meneliti selanjutnya.<sup>10</sup>

### 4. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan agar estimasi benar-benar relevan

Untuk kemudian dianalisis. Pengujian asumsi klasik meliputi :\

---

<sup>8</sup> Sugiyono, metode penelitian kombinasi (Mixed Methods), Bandung : Alfabeta. 2011.h.361

<sup>9</sup> Ghozali, Imam.2013 . “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Cet ke-*”. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.h.47

<sup>10</sup> Bawono, Anton. 2006. “*Multivariate Analysis dengan SPSS*”. Salatiga: STAIN Salatiga Press.h.68

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini berarti bahwa antar variable independen yang terdapat dalam memiliki hubungan sempurna atau mendekati koefisien korelasinya. Tinggi atau bahkan sat (Algifari dalam mustikasari : 2014) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas, dengan kata lain tidak terjadi multikolinieritas. Salah satu cara yang mendeteksi kolineritas dilakukan dengan mengkorelasikan antara variable bebas dengan variabel terikat dan apabila korelasinya signifikan maka antar variable bebas tersebut multikolinieritas.

Koefisien antar variabel indenpenden haruslah dibawah 0,05. Jika korelasi kuat maka terjadi problem multikol (Santoso dalam Mustikasari : 2014)

b. Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan pada model-model penelitian yang di ajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mendeteksi pada distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membutuhkan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi yang normal.

c. Uji Heteroskedasitisitas

Uji Heteroskedasitisitas adalah uji yang nilai apakah ada ketidak samaan variabel dari residual untuk semua pengamatan pada metode regresi. Uji ini merupakan salah satu dari asumsi klasik yang dilakukan pada

regresi. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak berpengaruh, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.

### 5. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independent yang jumlahnya lebih dari dua (suryadi dan purwanto, 2004:508)

Adapun persamaan model regresi berganda tersebut adalah (suryadi dan purwanto, 2011: 210)

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+\dots+b_kX_k$$

Keterangan:

Y : nilai prediksi dari Y

a : bilangan kostan

$b_1, b_2, \dots, b_k$  : koefisien variabel bebas

$X_1, X_2$  : variabel independen

$X_1$  : kualitas pelayana

$X_2$  : produk tabungan

Model regresi dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

$$P(Y)=a+b_1(BO)+b_2(LO)$$

Keterangan:

P : kepuasan nasabah

$b_1, b_2$  : koefisien regresi

a : konstanta

mendeteksi variabel X dan Y yang akan dimasukan (*entry*) pada analisis regresi diatas dengan bantuan *software* sesuai dengan perkembangan yang ada, misalkan sekarang yang lebih dikenal oleh peneliti spss. Hasil analisis yang diperoleh harus dilakukan interpretasi (mengartikan), dalam interpretasinya pertama kali yang harus dilihat adalah nilai F-hitung karena F-hitung menunjukkan uji secara bersama-sama mempengaruhi Y.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji F test (Uji Secara Serempak)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen.<sup>11</sup>

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Uji F bisa dilakukan dengan melihat hasil perhitungan SPSS Anova yang membandingkan *Mean Square* dari regresi dan *Mean Square* dari residual sehingga diperoleh F hitung. Adapun hipotesis nol yang akan diuji apakah semua parameter dalam model sama dengan nol yang bisa dirumuskan sebagai berikut:

$H_a : \beta_1 : \beta_2 \dots \beta_3 = 0$ , berarti semua variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen (Y).

---

<sup>11</sup> Bawono, Anton. 2006. "*Multivariate Analysis dengan SPSS*". Salatiga: STAIN Salatiga Press.h.91

$H_a: \beta_1 : \beta_2 \dots \beta \neq 0$ , berarti semua variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).<sup>12</sup>

Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai *signififikasi* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig. < 0,05 atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai sig. > 0,05 atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>13</sup>

b. Uji t (Persial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak pengujian dilakukan sebagai berikut :

- 1) Bila  $t_{hitung} \geq 0.05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Bila  $t_{hitung} \leq 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya ada pengaruh variabel.

---

<sup>12</sup> Ghozali, Imam.2005 . *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.h.107

<sup>13</sup> Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.h.88

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati satu maka variabel independent yang ada dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi ( $R^2$ ) antara 0 sampai dengan 1.

## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

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

##### **1. Sejarah Bank Tabungan Negara Syariah**

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda tahun 1897 didirikan Post paar bank berkedudukan di Batavia (Jakarta) yang didirikan untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Melalui Postpaarbank, masyarakat diperkenalkan lembaga perbaikan secara luas.

Meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini. Sampai akhir 1931, peranan Post paar bank dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. hal tersebut terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank. Sampai dengan akhir 1939, Post paar bank berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar 5,4 juta rupiah. Sebuah jumlah yang sangat besar pada masa itu. Prestasi yang dicapai oleh Post paar bank itu sebetulnya sejalan dengan kebijakan sistem desentralisasi yang dilaksanakan pada saat itu. Sejarah keberhasilan Post paar bank akhirnya membawa dampak positif dengan mulai dibukanya empat kantor cabang masing-masing di Makassar, Surabaya, Jakarta dan Medan. Dalam perjalanannya, keberhasilan Post paar bank dalam menghimpun dana masyarakat, pada



tahun 1940 kegiatan terhenti karena penyerbuan Jerman yang berdampak terhadap terkurasnya dana yang telah dihimpun Post paar bank secara besar-besaran oleh para nasabahnya. Tidak kurang dari 11 juta rupiah dana yang terkuras untuk dibayarkan Post paar bank kepada nasabah dalam waktu beberapa hari saja.

Namun, nasib baik masih berada pada Post paar bank, karena hal itu tidak berlangsung lama. Pada tahun 1941, kepercayaan masyarakat sudah mulai pulih kembali yang ditandai dengan mulai banyaknya masyarakat yang menabung uangnya pada Post paar bank. Dalam waktu singkat, pada tahun yang sama telah terkumpul dana dari masyarakat sebesar 58,8 juta rupiah. Tetapi sejarah belum berhasil mencatat keberhasilan Post paar bank, karena setahun kemudian masuk tentara Jepang ke Indonesia. Operasional Post paar bank lalu dibekukan.

Setelah Jepang masuk, mereka mengubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu yang berada di Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan Post paar bank yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintahan Jepang mendirikan Tyokin Kyoku, yang mempunyai misi tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan Post paar bank produk kolonial Belanda. Yaitu, untuk mengajak masyarakat Indonesia

gemar menabung. Namun dalam perjalanannya, ternyata misi Tyokin Kyoku tidak semulus apa yang pernah dilakukan Post paar bank dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan tersebut. Ironisnya, Tyokin Kyoku gagal dalam menjalankan misinya karena masyarakat menganggap bahwa menabung melalui Tyokin Kyoku itu dirasakan adanya paksaan. Sehingga dengan sendirinya masyarakat enggan untuk menabung. Meskipun demikian, Tyokin Kyoku telah berhasil membuka cabangnya di Yogyakarta.

Setelah kemerdekaan berhasil diraih Indonesia, pada 9 Februari 1950 Tyokin Kyoku diubah menjadi Kantor Tabungan Pos oleh pemerintahan RI, yang diperingati sebagai kelahiran Bank BTN. Kantor Tabungan Pos berperan sangat penting yaitu sebagai tempat penukaran uang Jepang dan Orang Republik Indonesia (ORI).<sup>1</sup>

Pada tahun 1963, Kantor Tabungan Pos berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara. Dan ditunjuk menjadi sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Lalu pada tahun 1989, Bank Tabungan Negara memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama.<sup>2</sup>

Pada tanggal 14 Februari 2005, BTN mulai beroperasi menjalankan bisnis dengan prinsip syariah yang merupakan Strategic

---

<sup>1</sup> <http://bank-btn.com>

<sup>2</sup> <http://www.btn.co.id>

Bussiness Unit (SBU) pada pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya Fatwa Majelis Ulama Indonesia tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

## **2. Tujuan berdirinya Bank Tabungan Negara syariah<sup>3</sup>**

- a) Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- b) Untuk mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank.
- c) Untuk meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- d) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Jaringan Unit Usaha Syariah bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut, Kantor Cabang Syariah ada 22 unit, Kantor Cabang Pembantu Syariah ada 21 unit, Kantor Kas Syariah ada 7 unit, dan Kantor Layanan Syariah ada 240 unit. Sebagai bagian dari bank BTN yang merupakan bank BUMN, BTN syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari

---

<sup>3</sup>Brosur (Product Profile) PT. BTN KC Syariah Slamet Riyadi Makassar

masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan, dan deposito. Lalu menyalurkan kembali ke sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, multiguna, investasi, dan modal kerja. Sesuai mottonya “maju dan sejahtera bersama” maka BTN syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbal hasil antar nasabah dan bank.<sup>4</sup>

### **3. Visi Dan Misi Bank Tabungan Negara Syariah**

Visi dan misi bank BTN Syariah sejalan dengan Visi bank BTN yang merupakan Strategic Bussiness Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga bank BTN tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

Visi dari bank BTN Syariah adalah menjadi Strategic Bussiness Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama<sup>5</sup>. Sedangkan misi<sup>6</sup> bank BTN Syariah yaitu:

- a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- b. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan terkait

---

<sup>4</sup>Brosur (Product Profile) PT. BTN KC Syariah Slamet Riyadi Makassar

<sup>5</sup>Dokumen PT. BTN KC Syariah Slamet Ryadi Makassar

<sup>6</sup>ibid

sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.

- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan share holders value.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stake holders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

#### **4. Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet riadi Makassar**

Dalam struktur organisasi, perusahaan ini telah memiliki bagian yang cukup memadai sehingga bank dapat beroperasi seoptimal mungkin dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Disamping itu hal yang memungkinkan tidak dapat dilakukan dengan baik dan akan mengganggu kelancaran aktifitas bank, terus dibenahi. Itu dimaksudkan agar bank menjadi sehat.

Masing-masing unit kerja dikepalai oleh satu orang Kepala Sesi yang membawahi karyawannya, sehingga terjadi kesinambungan dan hubungan yang harmonis dalam penciptaan suasana kerja yang baik. Jabatan sangat menentukan untuk pengembangan pribadi dari masing-masing personil dalam peningkatan jenjang karir, sehingga manajemen

dapat melihat dengan objektivitas untuk dapat menentukan siapa yang wajar dan pantas untuk menduduki suatu jabatan.

Secara umum struktur organisasi bank syariah hampir sama dengan bank konvensional, seperti adanya komisaris dan direksi. Tetapi yang membedakannya adalah adanya Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah badan independen yang ditempatkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada bank syariah. Anggota DPS harus terdiri dari para pakar di bidang Syariah Muamalah yang juga memiliki pengetahuan umum dibidang perbankan. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, DPS wajib mengikuti fatwa DSN yang merupakan otoritas tertinggi dalam mengeluarkan fatwa mengenai kesesuaian produk dan jasa bank dengan ketentuan dan prinsip syariah.

## **5. Produk Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet Riadi<sup>7</sup>**

### **1. Produk-produk Pendanaan (funding)**

#### **a. Giro BTN iB**

Sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, dengan menawarkan transaksi perbankan yang menguntungkan melalui Giro Batara iB. Simpanan dana perorangan/ korporasi untuk memperlancar aktifitas bisnis dan penarikan dana dapat dilakukan dengan cek/bilyet giro atau sarana pemindah bukuan lainnya. Menggunakan akad sesuai syariah yaitu wadi'ah,

---

<sup>7</sup>Brosur (Product Profile) PT. BTN KC Syariah slamet Riadi Makassar

bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.

b. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB adalah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad mudharabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang disepakati.

c. Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

d. Tabungan BTN Prima iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu mudharabah (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

e. Tabungan BTN Haji iB

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu mudharabah (investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

f. Deposito BTN iB

Produk penyimpanan dana dalam bentuk simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu sesuai pilihan/ keinginan nasabah dan 29 menggunakan akad sesuai syariah yaitu mudharabah (invesatsi), bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

g. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk tabungan perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabungserta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Produk-produk Pembiayaan (financing)

a. Pembiayaan KPR BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan, rusun / apartement bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli).

a. Pembiayaan KPR Indensya BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian rumah, ruko, rukan rusun/apartement secara inden (atas dasar pesanan), bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad istishna' (jual beli atas dasar pesanan) dengan pengembalian secara tangguh (cicilan bulanan) dalam jangka waktu tertentu.



b. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil/sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli).

c. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja nasabah lembaga/perusahaan dengan menggunakan prinsip akad mudharabah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

d. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek perumahan dengan menggunakan prinsip akad musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

e. Pembiayaan Investasi BTN iB

Produk pembiayaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (capital expenditure) perusahaan atau lembaga dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli) dan atau musyarakah (bagi hasil), dengan rencana pengembalian berdasarkan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

f. Tunai Emas BTN iB

Tunai Emas BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah berdasarkan prinsip qardh yang diberikan oleh bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan surat gadai sebagai penyerahan marhun (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

g. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Swagriya BTN iB adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad murabahah (jual beli), yang diperuntukkan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lain di atas tanah yang sudah dimiliki baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

h. KPR BTN Sejahtera iB (FLPP)

KPR Sejahtera iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah dengan menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli).

i. Multimanfaat BTN iB

Multimanfaat BTN iB merupakan pembiayaan konsumtif perorangan yang ditunjukkan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa payroll BTN Syariah yang menggunakan akad murabahah (jual beli). Multimanfaat BTN iB digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat

sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, furniture, dan alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya.

j. Multijasa BTN iB

Multijasa BTN iB merupakan pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah, seperti: paket biaya pendidikan, paket biaya pernikahan, paket biaya travelling (perjalanan wisata), paket biaya umroh/haji plus, paket biaya kesehatan, paket biaya jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Multijasa BTN iB menggunakan akad kafalah dengan konsep bank sebagai penanggung / penjamin jasa layanan yang diselenggarakan penyelenggara layanan jasa atau pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban yang ditanggung nasabah dalam rangka mengambil manfaat dari layanan jasa tersebut sesuai kebutuhan.

k. Talangan Haji BTN iB

Talangan Haji BTN iB merupakan pinjaman dana kepada nasabah tabungagn BTN Haji iB yang membutuhkan dana talangan untuk menunaikan ibadah haji dengan menggunakan prinsip akad qardh.

## **6. Keunggulan Bank Tabungan Negara Syariah**

Adapun keunggulan lembaga keuangan syariah yakni terletak pada visi BTN syariah tersebut kemudian diwujudkan dalam bentuk misi arahan untuk mengelola BTN Syariah ini yaitu mendukung sasaran laba dan usaha

BTN sebagai sasaran induk, karyawan maupun stake holders, lalu memberikan pelayanan jasa yang terkait.

Selain itu pelaku perbankan pelaku BTN syariah khususnya BTN syariah cabang Slamet Riadikota Makassar dalam melayani nasabah sangat ramah, dilihat dari pemenuhan dalam memberikan pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

## B. Hasil Analisis

### 1. Deskriptif Responden

Responden yang diteliti dalam penelitian adalah nasabah yang ada di Perbankan Syariah, jumlah nasabah yang menjadi responden sebanyak 60 orang.

**Table 4.1 responden berdasarkan jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid L	34	56,7	56,7	56,7
P	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Sumber: data diolah 2018*

Berdasarkan table 4.1 jumlah responden laki-laki sebanyak 34 orang (56,7%) dan responden perempuan sebanyak 26 orang (43,3%), ini

menunjukkan bahwa masyarakat yang menabung pada bank syariah lebih banyak adalah laki-laki.

Keadaan responden umur dapat didefinisikan dalam bentuk table 4.2 berikut:

**Table 4.2 Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persen
1	19-29	27	45%
2	30-35	19	31,7%
3	36-40	9	26,7%
4	41-45	5	8,3%

*Sumber :data diolah,2018*

Dari table 4.2 dapat diketahui dari 60 responden nasabah BTN Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar menurut usia terdiri dari : 27 orang atau 45% responden yang berusia 19-29 tahun, 19 orang atau 31,7% responden yang berusia 30-35 tahun, 9 orang atau 26,7% reponden yang berusia 36-40, dan 5 orang atau 8,3% responden yang berusia 41-45 tahun. Dapat diketahui bahwa nasabah yang berusia 19-29 tahun adalah responden penelitian terbanyak.

## 2. Uji Validitas dan Reabilitas

### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas ditunjukkan pada table 4.3 sebagai berikut:

**Table 4.3 hasil Uji Validitas**

No	Butir Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
1	Q1	0,323	0,2542	Valid
2	Q2	0,228	0,2542	Tidak Valid
3	Q3	0,639	0,2542	Valid
4	Q4	0,482	0,2542	Valid
5	Q5	0,524	0,2542	Valid
6	Q6	0,400	0,2542	Valid
7	Q7	0,479	0,2542	Valid
8	Q8	0,482	0,2542	Valid
9	Q9	0,485	0,2542	Valid
10	Q10	0,438	0,2542	Valid
11	Q11	0,723	0,2542	Valid

12	Q12	0,322	0,2542	Valid
13	Q13	0,594	0,2542	Valid
14	Q14	0,226	0,2542	Tidak Valid
15	Q15	0,416	0,2542	Valid

*Sumber: data diolah, 2018*

Table 4.3 data menunjukkan bahwa ada 15 variabel kualitas pelayan, produk tabungan, dan kepuasan nasabah yang dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,2542. Nilai 0,2542 dari nilai  $r_{hitung}$  dengan N=60

#### **b. Uji reabilitas**

Hasil uji reabilitas ditunjukkan pada 4.4 sebagai berikut:

**Table 4.4 uji reabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	0,606	Reliable
2	Produk Tabungan	0,611	Reliable
3	Kepuasan	0,615	Reliable

*Sumber: data diolah, 2018*

Berdasarkan table 4.4 diatas dapat disimpulkan semua nilai cronbach's alpha variabel kualitas pelayanan 0,606 maka dinyatakan reliable, produk tabungan 0,611 maka dinyatakan juga reliable. Nilai cronsbach's alpaha yang reliable adalah antara 0,61-0,8.

### 3. Hasil Uji asumsi klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieitas ditunjukkan pada gambar 4.5 Sebagai berikut:

**Table 4.5 Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,984	1,016
	Produk Tabungan	,984	1,016

*Sumber: data diolah, 2018*

Pada table yang sama diatas sebagai uji multikolinerritas perhatikan nilai VIP dan tolerance. Kedua ini adalah indikasi kuat yang sering dipakai oleh para peneliti untuk mengumpulkan fenmena terjadinya interkorelasi variable bebas. Jika nilai 1,016 dan nilai tolerance lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan dengan tegas bahwa tidak terdapat multikolinieritas. Dan



sebaliknya maka dapat disimpulkan dengan tegas pula bahwa multikolinieritas telah terjadi.

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan korelasi yang kuat diantara variabel independen. Hair et al (1998) menyatakan bahwa model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable bebas. Ada atau tidaknya multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance ataupun nilai VIP (variance inflation factor). Berikut criteria nilai tolerance dan VIP.

Nilai tolerance  $> 0,10$  = tidak terjadi multi kolineritas

Nilai tolerance  $< 0,10$  = terjadi multikolinieritas

Nilai VIP  $< 10,00$  = tidak terjadi multikolinieritas

Nilai VIP  $> 10,00$  = terjadi multikolinieritas

Pada table 4.5 menunjukkan bahwa semua variable bebas, memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIP  $< 10,00$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas antara variable bebs/ independent dalam model.

#### **b. Uji Normalitas**

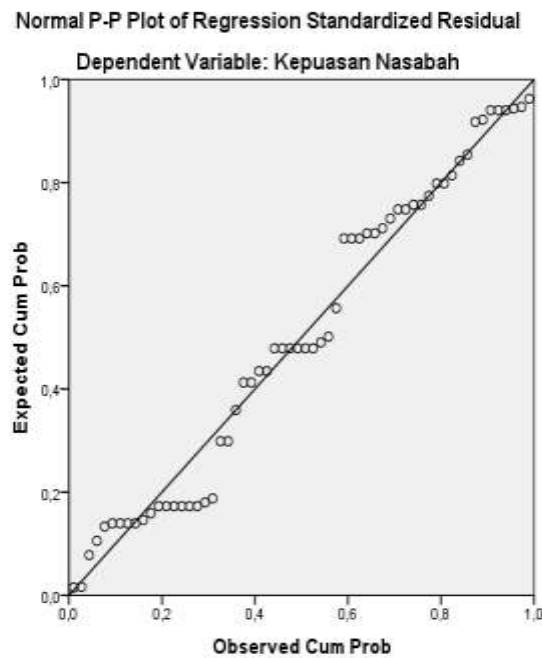
Untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah pada diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika ada yang menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut ini adalah grafik untuk mendeteksi normalitas:

**Gambar 4.6 Uji Normalitas**



*Sumber : data diolah, 2018*

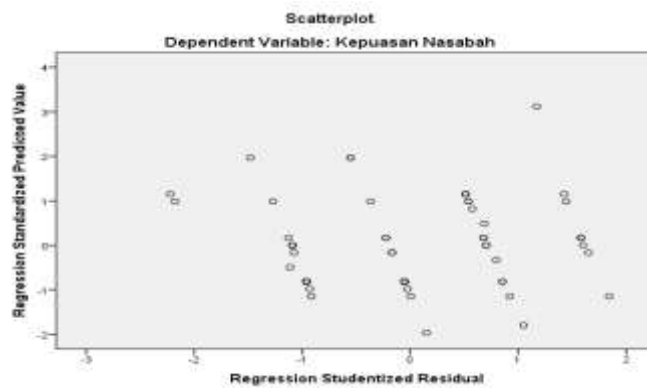
Berdasarkan pada gambar (b) hasil pengujian menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar model tersebut. Tidak dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Tidak dapat heteroskedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya berpola.
2. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
3. Titik-titik data tidak mengumpulkan hanya diatas atau dibawah saja.<sup>8</sup>

**Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber data: diolah, 2018*

Pada gambar 4.8 diatas dapat dilihat bhwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

<sup>8</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistic dengan SPSS 16.0* (Jakarta:PT. Pestasi Pustakaraya,2009),h.79-80

#### 4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pehitungan statistic dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program computers SPSS for Windows versi 16.0. ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y=25,821x_1+0,189x_2+0,032$$

**Table 4.9 Hasil Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,821	4,483		5,760	,000
	Kualitas Pelayanan	-,189	,144	-,172	-1,309	,196
	Produk Tabungan	,032	,149	,028	,213	,832

*Sumber: Data diolah, 2018*

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk *standardized* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Produk Tabungan

- a. Konstanta sebesar 25,821 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan nasabah sebesar 25,821.
- b. Koefisien regresi X1 (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,189 hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,189. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terjadi positif. Jika peningkatan kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X2 (produk tabungan) dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat sebesar 0,032 hal ini berarti setiap ada peningkatan produk tabungan sebesar 1 nasabah maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,032. Maka produk tabungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji hipotesis secara persial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (Kualitas Pealayan) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (kepuasan nasaba). Hasil uji pada penelitian ini dapat dilihat pada table 4. 9

#### 1) Variabel kualiatys pelayanan

Ho :  $b_1 \leq$  kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah

Ha :  $b_1 >$  = kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) diperoleh nilai t hitung = -1,309 dengan tingkat signifikan 0,196. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikan tersebut berada diatas taraf 5% ( $0,196 > 0,05$ ) yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak, dan t-tabel sebesar 1,671, jadi diperoleh t-hitung < t-tabel ( $-1,309 < 1,671$ ), maka hipotesis tersebut berpengaruh.

2) Variabel produk tabungan

Ho :  $b_2 \leq 0$  produk tabungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Ho :  $b_2 > 0$  produk tabungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel X2 (produk tabungan) diperoleh nilai t-hitung 0,213 dengan tingkat signifikan 0,832. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari taras 5% ( $0,832 > 0,05$ ) yang berarti Ho diterima dan Ha di tolak, dan t-tabel sebesar 1,671, jadi diperoleh t-hitung kurang < t-tabel ( $0,213 < 1,671$ ) dengan demikian hipotesis tersebut berpengaruh.

Dari hasil regresi linear berganda dan uji t pada table 4.9 menunjukkan bahwa kedua koefisien regresi tersebut bertanda positif, tidak signifikan untuk variabel X1 dan positif., signifikan lebih lanjut yakni sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasaba (Y) dengan nilai regresi 0,172 dan nilai t hitung = 1,309 dengan tingkat signifikan 0,196.
2. Variabel produk tabungan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai regresi 0,028 dan nilai t hitung = 0,213 dengan tingkat signifikan 0,832.

**b. Uji hipotesis secara simultan (Uji F)**

**Table 4.10 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,168	2	1,084	,858	,429 <sup>b</sup>
	Residual	72,015	57	1,263		
	Total	74,183	59			

*Sumber : Data diolah, 2018*

Dari table *Anova* uji F menghasilkan F-tabel sebesar 0,858 dengan nilai probabilitas (sig) 0,429. Dan F-tabel sebesar 3,20 dengan nilai signifikansi 0,05. Karena nilai F-hitung < F-tabel ( $0,858 < 3.20$ ) maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa berpengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan produk tabungan (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y).

**6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada table 4.11



**Table 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	,171 <sup>a</sup>	,029	-,005	1,12402	,029	,858	2

*Sumber: Data diola, 2018*

Dari hasil table 4.11 dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar ,029, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap varabel Y adalah sebesar 0,05%.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah cabang Slamet Riyadi. Hasil ini menunjukkan bahwa penilain yang baik mengenai produk yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan mendorong pelanggan setia terhadap produk tersebut.

Hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang mengatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah penilaian nasabah tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan.

Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat, kualitas pelayanan (servis quality) dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (perceived servis) dengan layanan yang sesungguhnya. Dari hasil teori tersebut menjelaskan bahwa hasil pengalaman konsumen dalam memakai produk jasa tersebut. Apabila produk jasa tersebut dapat memuaskan keinginan konsumen maka konsumen akan memberikan penilaian positif terhadap produk jasa tersebut. Dengan penilaian tersebut akan tetap berkeinginan untuk menggunakan produk jasa tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya konsumen akan memperhitungkan kualitas pelayanan yang dapat diperoleh dari uang yang akan mereka keluarkan.

## **2. Pengaruh Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah**

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah cabang Slamet Riyadi.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori-teori yang menyatakan bahwa, Monroe mendefinisikan produk tabungan sebagai trade-off antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang

dilakukan lewat pengorbanan yang dibayar. Produk tabungan bisa juga dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan sebuah produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin. Hasil penelitian ini terbukti bahwa nasabah cenderung mempertimbangkan apa yang mereka inginkan dan percaya bahwa mereka memperoleh manfaat dari suatu produk jasa.

### **3. Pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah**

hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (kualitas pelayanan dan produk tabungan) terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah cabang slamet Riyadi menunjukkan hasil yang signifikan.

Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai t-hitung sebesar 0,858 dengan tingkat signifikan 0,429 (kurang dari 0,05%).

Hasil ini menunjukkan bahwa penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa pencapaian kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan tentang pengaruh kualih pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah BTN Syaiah cabang Slamet Riadi makassar, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variable kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
2. Variable produk tabungan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
3. Factor paling dominan yang mempengaruhi kepasan nasabah BTN Syariah cabang Slamet Riadi adalah produk tabungan. Hal ini disebabkan karena factor produk tabungan memiliki nilai koefisien beta tersebar yaitu 0,50 dan memiliki nilai probilitas terkecil yaitu 0,000 jika dibandingkan dengan factor lainnya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran-saran sebagai pelengkap untuk Perbankan Syaiah sebagai berikut:

### 1. Bagi Objek Penelitian

- a) Produk tabunagn memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Perbankan Syariah harus bisa mempertahankan kestabilan produk tabungan yang telah diberikan. Bahkan perusahaan bisa meningkatkan produk tabungan yang ada di Perbankan Syariah.
- b) Perusahaan hendaknya bisa meningkatkan kualitas pelayanan sebelumnya dengan cara memberikan pelatihan lebih lanjut untuk karyawan dan penambahan fasilitas pendukung sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a) Untuk lebih lanjut pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengujian variabel lain atau pengaruh lain yang berhubungan dengan kepuasan nasabah. Misalnya seperti variabel harga, biaya dan emosi. Sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengambil obyek lainnya agar bisa dilakukan perbandingan antara obyek tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghafur Anshari, 2007. *Perbankan Syariah di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Abdullah Saeed, 2008 *Bank Islam dan Bunga : Studi Kritis Larangan Riba dan Interpretasi Kontemporer*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Andri Soemitra, 2009 *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Ascarya, 2007 *Akad dan Produk Bank Syariah*, : Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*.
- Bimo Wagito, 2001 *Pengantar Psikologi Umum*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta
- Bawono, Anton. 2006. "Multivariate Analysis dengan SPSS". Salatiga: STAIN Salatiga Press
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001 *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Cet ke-". Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, A. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Kompas Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong. 1997. Alih Bahasa; Alexander Sindoro, Penyunting; Benyamin Molan, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Jilid dua, Prenhalindo, Jakarta.
- Muhammad Syafi'i Antonio, 2001 *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Muhammad, 2005 *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

\_\_\_\_\_, 2009 *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, Yogyakarta : UII Press.

M. Nur Rianto Al Arif, 2010 *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.

M. Syafi'i Antonio, 2006. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan , Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Yogyakarta : Ekonisia.

Mervyn K. Lewis dan Latifa M. Algaoud, 2007. *Perbankan Syariah : Prinsip, Praktik dan Prospek*, PT. Serambi Ilmu Semesta. Jakarta.

Nurul Huda dan Mustafa Edwin Nasution, 2009. *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta.

Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*. Nalar Fiqh

Ratnasari, Ririn Tri. dan Mastusti. 2011. *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ronny Kountur, 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Edisi Revisi 2. Jakarta: Penerbit PPM.

Syafaruddin Alwi, 2013. *Memahami Sistem Perbankan Syariah Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*, Buku Republika. Yogyakarta.

Smail, 2011. *Perbankan Syariah*, Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Syukri Iska, 2012. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi*, Fajar Media Press. Yogyakarta.

Sofiyanto, 2016. "*Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah*, Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung :Alfabeta.

\_\_\_\_\_, 2011. *metode penelitian kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta. Bandung.

Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, 2013. *Transaksi Bank Syariah*, PT Bumi Aksara. Jakarta.

Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. ANDI OFFSET. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wiroso, 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, PT Grasindo. Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2009. *Produk Perbankan Syariah*, LPFE Usakti. Jakarta.



```

COMPUTE X1=Q1+Q2+Q3+Q4+Q5.
VARIABLE LABELS X1 'Kualitas Pelayanan'.
EXECUTE.
COMPUTE X2=Q6+Q7+Q8+Q9+Q10.
VARIABLE LABELS X2 'Produk Tabungan'.
EXECUTE.
COMPUTE Y=Q11+Q12+Q13+Q14+Q15.
VARIABLE LABELS Y 'Kepuasan Nasabah'.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=JK USIA
  /STATISTICS=MEAN MEDIAN
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

Notes		
Output Created		09-SEP-2018 19:47:42
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=JK USIA /STATISTICS=MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[DataSet1]

Statistics			
		JK	USIA
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean			30,63
Median			30,00

## Frequency Table

### JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	34	56,7	56,7	56,7
	P	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	6	10,0	10,0	10,0
	20	5	8,3	8,3	18,3
	25	5	8,3	8,3	26,7
	27	1	1,7	1,7	28,3
	29	10	16,7	16,7	45,0
	30	12	20,0	20,0	65,0
	33	1	1,7	1,7	66,7
	35	6	10,0	10,0	76,7
	37	2	3,3	3,3	80,0
	40	7	11,7	11,7	91,7
	45	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15
/STATISTICS=MEAN MEDIAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

## Frequencies

### Notes

Output Created	09-SEP-2018 19:49:37	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 /STATISTICS=MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,02

### Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,83	4,82	4,47	4,10	4,82	4,80	4,78
Median		5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00

### Statistics

		Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,03	4,80	4,78	4,37	4,72	4,57	4,70
Median		4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00

**Statistics**

		Q15
N	Valid	60
	Missing	0
Mean		3,87
Median		4,00

**Frequency Table**

**Q1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	10	16,7	16,7	16,7
	5	50	83,3	83,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Q2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	11	18,3	18,3	18,3
	5	49	81,7	81,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Q3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	6,7	6,7	6,7
	4	24	40,0	40,0	46,7
	5	32	53,3	53,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Q4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5,0	5,0	5,0
	4	48	80,0	80,0	85,0
	5	9	15,0	15,0	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Q5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	18,3	18,3	18,3
5	49	81,7	81,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Q6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	20,0	20,0	20,0
5	48	80,0	80,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Q7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	13	21,7	21,7	21,7
5	47	78,3	78,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Q8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	11,7	11,7	11,7
4	44	73,3	73,3	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Q9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	20,0	20,0	20,0

	5	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Q10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	13	21,7	21,7	21,7
	5	47	78,3	78,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Q11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	63,3	63,3	63,3
	5	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Q12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	17	28,3	28,3	28,3
	5	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Q13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	26	43,3	43,3	43,3
	5	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Q14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	30,0	30,0	30,0

5	42	70,0	70,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	21,7	21,7	21,7
	4	42	70,0	70,0	91,7
	5	5	8,3	8,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

### Notes

Output Created		09-SEP-2018 19:50:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 X1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
Q1	Pearson Correlation	1	-,212	-,024	,103	,019
	Sig. (2-tailed)		,104	,855	,435	,884
	N	60	60	60	60	60
Q2	Pearson Correlation	-,212	1	-,130	,010	-,002
	Sig. (2-tailed)	,104		,322	,940	,989
	N	60	60	60	60	60
Q3	Pearson Correlation	-,024	-,130	1	,012	,218
	Sig. (2-tailed)	,855	,322		,925	,094
	N	60	60	60	60	60
Q4	Pearson Correlation	,103	,010	,012	1	,010
	Sig. (2-tailed)	,435	,940	,925		,940
	N	60	60	60	60	60
Q5	Pearson Correlation	,019	-,002	,218	,010	1
	Sig. (2-tailed)	,884	,989	,094	,940	
	N	60	60	60	60	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,323 <sup>*</sup>	,228	,639 <sup>**</sup>	,482 <sup>**</sup>	,524 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,012	,080	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60

**Correlations**

		Kualitas Pelayanan
Q1	Pearson Correlation	,323 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	60
Q2	Pearson Correlation	,228
	Sig. (2-tailed)	,080
	N	60
Q3	Pearson Correlation	,639 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q4	Pearson Correlation	,482 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q5	Pearson Correlation	,524 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60



	N	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

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

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

Notes		
Output Created		09-SEP-2018 19:51:05
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 X2 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,01

### Correlations

		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Q6	Pearson Correlation	1	-,162	-,049	,167	,040
	Sig. (2-tailed)		,217	,713	,203	,759
	N	60	60	60	60	60

Q7	Pearson Correlation	-,162	1	,113	,040	,116
	Sig. (2-tailed)	,217		,392	,759	,377
	N	60	60	60	60	60
Q8	Pearson Correlation	-,049	,113	1	-,049	-,123
	Sig. (2-tailed)	,713	,392		,713	,349
	N	60	60	60	60	60
Q9	Pearson Correlation	,167	,040	-,049	1	,040
	Sig. (2-tailed)	,203	,759	,713		,759
	N	60	60	60	60	60
Q10	Pearson Correlation	,040	,116	-,123	,040	1
	Sig. (2-tailed)	,759	,377	,349	,759	
	N	60	60	60	60	60
Produk Tabungan	Pearson Correlation	,400**	,479**	,482**	,485**	,438**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60

#### Correlations

		Produk Tabungan
Q6	Pearson Correlation	,400**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	60
Q7	Pearson Correlation	,479**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q8	Pearson Correlation	,482**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q9	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q10	Pearson Correlation	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Produk Tabungan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

		Notes
Output Created		09-SEP-2018 19:51:36
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,07

## Correlations

		Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Q11	Pearson Correlation	1	,018	,456**	-,030	,191
	Sig. (2-tailed)		,892	,000	,819	,144
	N	60	60	60	60	60
Q12	Pearson Correlation	,018	1	-,027	-,008	-,158
	Sig. (2-tailed)	,892		,836	,951	,228
	N	60	60	60	60	60
Q13	Pearson Correlation	,456**	-,027	1	-,132	,034
	Sig. (2-tailed)	,000	,836		,314	,798

	N	60	60	60	60	60
Q14	Pearson Correlation	-,030	-,008	-,132	1	-,233
	Sig. (2-tailed)	,819	,951	,314		,073
	N	60	60	60	60	60
Q15	Pearson Correlation	,191	-,158	,034	-,233	1
	Sig. (2-tailed)	,144	,228	,798	,073	
	N	60	60	60	60	60
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,723**	,322*	,594**	,226	,416**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,083	,001
	N	60	60	60	60	60

### Correlations

		Kepuasan Nasabah
Q11	Pearson Correlation	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q12	Pearson Correlation	,322*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	60
Q13	Pearson Correlation	,594**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	60
Q14	Pearson Correlation	,226
	Sig. (2-tailed)	,083
	N	60
Q15	Pearson Correlation	,416**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	60
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60

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

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 X1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

		Notes
Output Created		09-SEP-2018 19:54:39
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 X1 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,606	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 X2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created	09-SEP-2018 19:55:13	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
	File	
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 X2 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,611	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Y
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created	09-SEP-2018 19:55:53	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	60
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Y /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,615	6

### REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=(*ZPRED , *SRESID)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

## Regression

### Notes

Output Created		09-SEP-2018 20:00:07
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.





1	,171 <sup>a</sup>	,029	-,005	1,12402	,029	,858	2
---	-------------------	------	-------	---------	------	------	---

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Change Statistics		
	df2	Sig. F Change	
1	57	,429	1,942

a. Predictors: (Constant), Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,168	2	1,084	,858	,429 <sup>b</sup>
	Residual	72,015	57	1,263		
	Total	74,183	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,821	4,483		5,760	,000
	Kualitas Pelayanan	-,189	,144	-,172	-1,309	,196
	Produk Tabungan	,032	,149	,028	,213	,832

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,984	1,016
	Produk Tabungan	,984	1,016

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan	Produk Tabungan
1	1	2,998	1,000	,00	,00	,00
	2	,002	42,925	,00	,62	,51
	3	,001	65,560	1,00	,38	,49

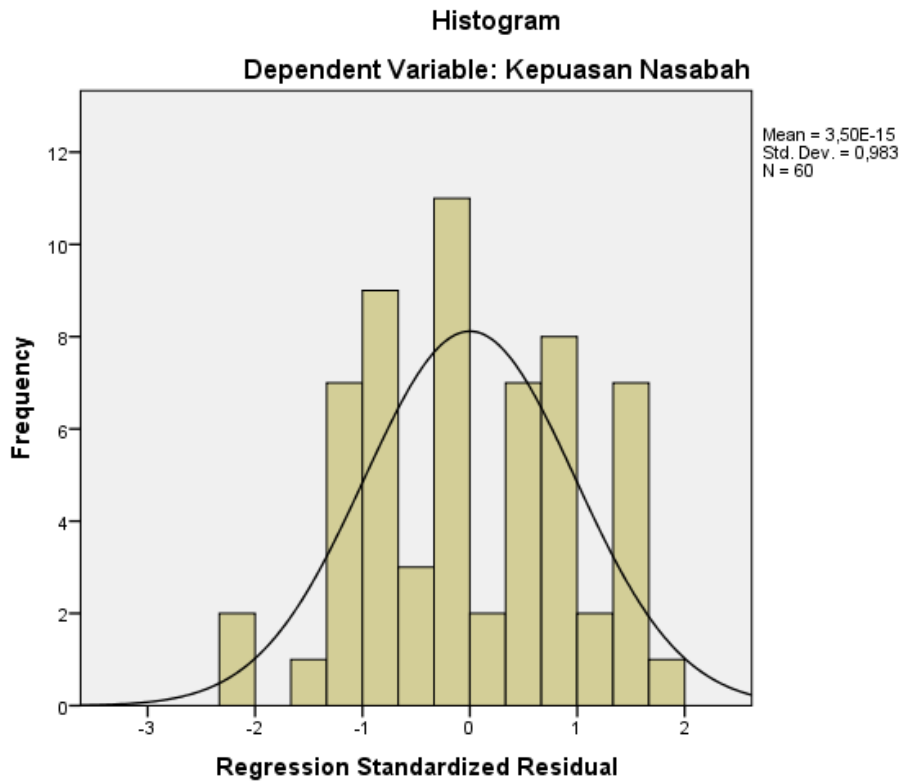
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

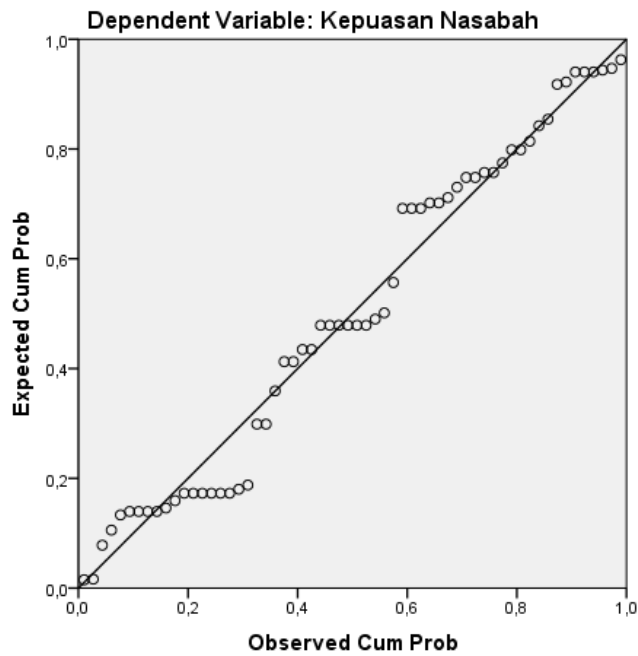
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21,8396	22,8139	22,2167	,19169	60
Std. Predicted Value	-1,967	3,116	,000	1,000	60
Standard Error of Predicted Value	,148	,503	,239	,077	60
Adjusted Predicted Value	21,7670	22,7387	22,2135	,19895	60
Residual	-2,43692	2,00374	,00000	1,10481	60
Std. Residual	-2,168	1,783	,000	,983	60
Stud. Residual	-2,223	1,841	,001	1,008	60
Deleted Residual	-2,56265	2,13718	,00317	1,16235	60
Stud. Deleted Residual	-2,306	1,882	,001	1,019	60
Mahal. Distance	,041	10,851	1,967	2,275	60
Cook's Distance	,000	,107	,018	,024	60
Centered Leverage Value	,001	,184	,033	,039	60

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

# Charts

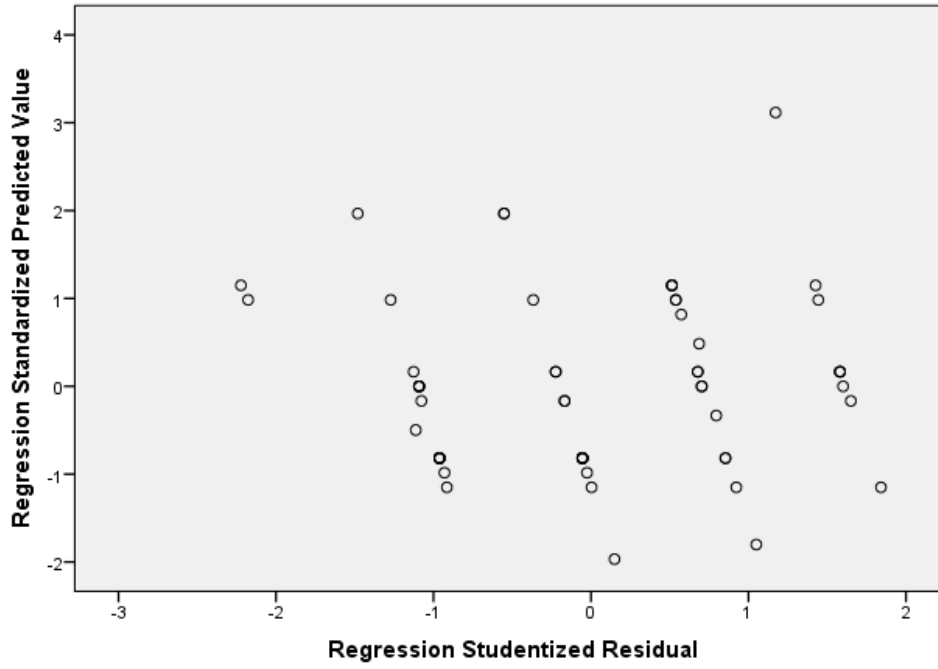


### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## RIWAYAT HIDUP



**Lili Arnila.** di Lahirkan di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Kepulauan Sula pada tanggal 10 Mei 1996, anak kelima dari tujuh bersaudara putri dari pasangan H.Alik dan Hj. Wa Kulu. Peneliti memulai pendidikan pada tahun 2002 di SD Inpres 2 Nggele dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun 2008 mendaftar sebagai siswa di MTN N Nggele dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2011. Pada tahun 2011 melanjutkan ke MAS Al-Amanah Nggele dan selesai pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan jenjang Strata 1 ( S1 ) Pada program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

### **Organisasi**

Peneliti pada tahun 2013 ikut berpartisipasi dalam Organisasi OSIS MAS Al-Amanah Nggele. Peneliti memiliki beberapa hobi dalam bidang olahraga dan seni yakni bermain Volly, kastil sedangkan dalam bidang seni penliti memiliki hobi seperti Seni Tari, Seni Musik dan Drama.

## **SURAT KETERANGAN**

No. 71 MKS/SUPP/IX/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

**Nama** : LILI ARNILA  
**NIM** : 10525014714  
**Jurusan** : Hukum Ekonomi Syariah  
**Judul Penelitian** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Berencana Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet Riyadi Makassar.

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Kantor Bank BTN KC Syariah Makassar pada tanggal 06 Agustus 2018 sampai dengan 03 September 2018, dalam rangka pemenuhan data penulisan dan pembuatan Skripsi Mahasiswa.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 03 September 2018

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk**  
**KANTOR CABANG SYARIAH MAKASSAR**

  
**Abror Mubarak**  
Operation Head

  
**Jagadlanang S**  
Human Capital Support



FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Kantor : Jl. Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lt. IV) Makassar 90221 Fax./Telp. (0411) 866972

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 01534 / FAI / 05 / A.6-II/ VIII / 39 / 18  
Lamp : -  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yang Terhormat,  
**Ketua LP3M Unismuh Makassar**  
Di -  
Makassar.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar  
menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **Lili Arnila**  
Nim : 105 25 0147 14  
Fakultas/ Prodi : Agama Islam/ Hukum Ekonomi Syariah

Benar yang bersangkutan akan mengadakan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul:

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN BERENCANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH CABANG SLAMET READI MAKASSAR".**

Atas kesediaan dan kerjasamanya kami haturkan Jazaakumullahu Khaeran Katsiran.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

01 Dzulhijjah 1439 H

Makassar, \_\_\_\_\_  
13 Agustus 2018 M.



**Drs. H. Mawardi Pewangi, M. Pd.I.**  
NBM. 554 612





# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT-

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 E-mail : lp3@umh.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 2035/lzn-5/C.4-VIII/VIII/37/2018

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

02 Dzulhijjah 1439 H

13 August 2018 M

Kepada Yth,

Direktur PT Bank Tabungan Negara Syariah

Cabang Slamet Riadi Makassar

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 01536/FAI/05 A.6-II VIII/39/18 tanggal 13 Agustus 2018, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : LILI ARNILA

No. Stambuk : 10525 0147 14

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Tabungan Berencana terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Slamet Riadi Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Agustus 2018 s/d 18 Oktober 2018.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**

NBM 101 7716