

**ANALISIS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK BNI SYARIAH CABANG MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
1440 H / 2019 M**

**ANALISIS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK BNI SYARIAH CABANG MAKASSAR**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (SH) Pada Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Makassar*

Oleh :

**ARMAWANTI  
105 250 290 15**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
1440 H / 2019 M**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Kantor : Jl. Sultan Alauddin, Gedunglqra, Lt. 4 II/17/Fax/Tel. (0411) 851914 Makassar 90223

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi saudara Armawanti, NIM. 105 25 0290 15 yang berjudul "**Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar**" telah diujikan pada hari Kamis, 16 Syawal 1440 H/ 20 Juni 2019 M, dihadapan tim penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Syawal 1440 H  
20 Juni 2019 M

**Dewan Penguji,**

Ketua : Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP. (.....)

Sekretaris : Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M. E.I. (.....)

Anggota : Wahidah Rustam, S.Ag., M.H. (.....)

: Ulil Amri, S, Sy., S.H., M.H. (.....)

Pembimbing I : Hurriah Ali Hasan, ST.,ME.,Ph.D (.....)

Pembimbing II : Hasanuddin, SE.Sy.,ME (.....)

**Disahkan Oleh :**  
Dekan FAI Unismuh Makassar

**Drs. H. Mawardi Pewangi, M.Pd.I**  
**NBM : 554612**



FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

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



**BERITA ACARA MUNAQASYAH**

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah mengadakan sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Kamis, 20 Juni 2019/ 16 Syawal 1440 H Tempat : Gedung Iqra Lantai 4 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar.

**MEMUTUSKAN**

Bahwa saudara

Nama : **ARMAWANTI**  
NIM : **105 25 0290 15**  
Judul Skripsi : **ANALISIS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH CABANG MAKASSAR**

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua

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

Sekretaris

**Dra. Mustahidang Usman, M. Si**  
NIDN: 0917106101

Dewan Penguji :

1. Dr. Ir. H. Muchlis Mappangaja, MP.
2. Fakhruddin Mansyur, S.E.I., M.E.I.
3. Wahidah Rustam, S.Ag., M.H.
4. Ulil Amri, S, Sy., S.H., M.H.

Disahkan oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar

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



FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin II/ 17 Fax Telp. (0411) - 851 914

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Armawanti  
NIM : 105 250 290 15  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Kelas : B

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 pada butir 1, 2 dan 3 saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, 16 Syawal 1440 H  
20 Juni 2019 M



pernyataan

**Armawanti**

**NIM 10525029015**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur senantiasa teriring dalam setiap hela nafas atas kehadiran dan junjungan Allah SWT. bingkisan salam dan shalawat tercurah kepada kekasih Allah, Nabiullah Muhammad SAW, para sahabat dan keluarganya serta umat yang senantiasa istiqamah dijalan-Nya. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tiada jalan tanpa rintangan, tiada puncak tanpa tanjakan, tiada kesuksesan tanpa perjuangan. Dengan kesungguhan dan keyakinan untuk terus melangkah, akhirnya sampai titik akhir penyelesaian skripsi ini. Namun, semua tak lepas dari ulur tangan berbagai pihak lewat dukungan, arahan, bimbingan, serta bantuan moril dan materil. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih yang tak terhingga, penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr.H.Abd.Rahman Rahim,S.E.,M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Drs.Mawardi Pewangi,M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Bapak Dr.H.Muchlis Mappangaja, MP selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah, bapak Hasanuddin, SE.,Sy selaku sekertaris Prodi Hukum

Ekonomi Syariah yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama menempuh pendidikan yang sampai saat ini masih berjalan.

4. Bapak/Ibu para dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhamamdiyah Makassar yang senantiasa membimbing penulis selama proses menempuh gelar pendidikan S1 Hukum Ekonomi Syariah.
5. Ibu Hurriah Ali Hasan,ST.,ME.,Ph.D dan bapak Hasanuddin,SE.Sy.,ME selaku pembimbing yang telah banyak juga memberikan arahan dan bimbingan selama ini dalam penyusunan proposal hingga skripsi yang telah berjalan hingga saat ini.
6. Kedua orangtua tercinta bapak Abdul Wahid dan Ibu Masnah yang tiada henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan moril maupun materil selama menempuh pendidikan. Untukmu kedua sosok luar biasa dalam hidup ini, terimalah persembahan kecilku dari pengorbanan besarmu, iringilah anakmu ini dalam setiap sujudmu.
7. Kedua saudara saya Sudirman S.Pd dan Hawati A.ma yang juga sering memberikan dukungan moril maupun materil selama menempuh pendidikan ini
8. Sepupu saya Fariah Sahar Amd.Par dan Ida Farida Amd.Kep serta keluarga besar saya yang juga sering memberikan dukungan dan mendampingi selama saya menempuh pendidikan S1 ini.

9. Abdul Hayyi, Mutmainnah, Nurul Khaerunnisa, Andriani Oktavia, Haslindah, yang terus mensupport dan mendampingi saya hingga hari ini untuk terus bersemangat sampai pada titik akhir dari perjuangan ini.
10. Teman-teman seperjuangan HES. B dan angkatan 2015 yang saling memberikan support atau semangat dalam perjuangan ini yang tidak bisa penulis sebut satu persatu dalam mencapaikan kata ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritikan dan saran dari berbagai pihak yang 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 sendiri. Amin.

Makassar, Syawal 1440 H

Juni 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA MUNAQSAH .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Teori	
1. Layanan .....	7
2. Kepuasan Nasabah .....	15
3. Bank Syariah .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	23

C. Kerangka Pikir .....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi Penelitian .....	27
C. Variabel Penelitian .....	28
D. Definisi Operasional Variabel .....	28
E. Populasi dan Sampel .....	28
F. Instrument Penelitian .....	30
G. Teknik Pengumpulan Data .....	30
H. Teknik Analisis Data .....	32

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

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Deskripsi Responden .....	37
C. Hasil Penelitian I .....	38
D. Hasil Penelitian II .....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	57
3. Uji Asumsi Klasik .....	58
4. Uji Regresi Sederhana .....	61
5. Uji t Parsial .....	62
6. Uji Determinasi .....	63

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....64

B. Saran .....65

**DAFTAR PUSTAKA .....66**

**LAMPIRAN.....68**

**RIWAYAT HIDUP .....92**



## ABSTRAK

**Armawanti. 10525029015.2019.** Analisis Layanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Dibimbing oleh Hurriah Ali Hasan dan Hasanuddin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui layanan yang dibutuhkan oleh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar dan untuk mengetahui layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan nasabah yang berpengaruh pada kemajuan produk dan perbankan. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur sesuai dengan pengalaman para responden setelah merasakan layanan dari perbankan. Teknik penentuan sampel dilakukan kepada 95 orang nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan uji frekuensi, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji t parsial dan uji determinasi dan olah data menggunakan SPSS 22.

Dari hasil olah data diketahui bahwa uji reliabilitas untuk variabel layanan (X)  $0,752 > 0,22$  dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y)  $0,760 > 0,22$  maka dinyatakan reliabel. Layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan  $0,000$ . Sedangkan berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) pada bank syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah karena memiliki probabilitas lebih besar dari  $0,05$ . Dilihat bahwa  $R^2 = 0,605$ . Hal ini berarti bahwa variabel X (Layanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (Kepuasan Nasabah) sebesar  $60,5\%$ . Sedangkan sisanya sebesar  $39,5\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Layanan, Kepuasan Nasabah**

## ABSTRAK

**Armawanti.10525029015.2019.** Customer Service Analysis of Satisfaction's Levels at Bank BNI Syariah of Makassar. Guided by Hurria Ali Hasan and Hasanuddin.

This study uses quantitative methods which aims to know the service that customers need, and to know that the service has an effect on satisfaction level of Bank BNI Syariah Makassar customers. The excellent service will create customer satisfaction that affects on the progress of products and banking. The level of customer satisfaction can be measured according to the experience of the respondents after experiencing banking service. The sampling technique was carried out to 95 customers. This study use quantitative method by doing a frequency test, validity test, reliability test, classic assumption test, simple regression test, partial t test, and determination test, and data processing using SPSS 22.

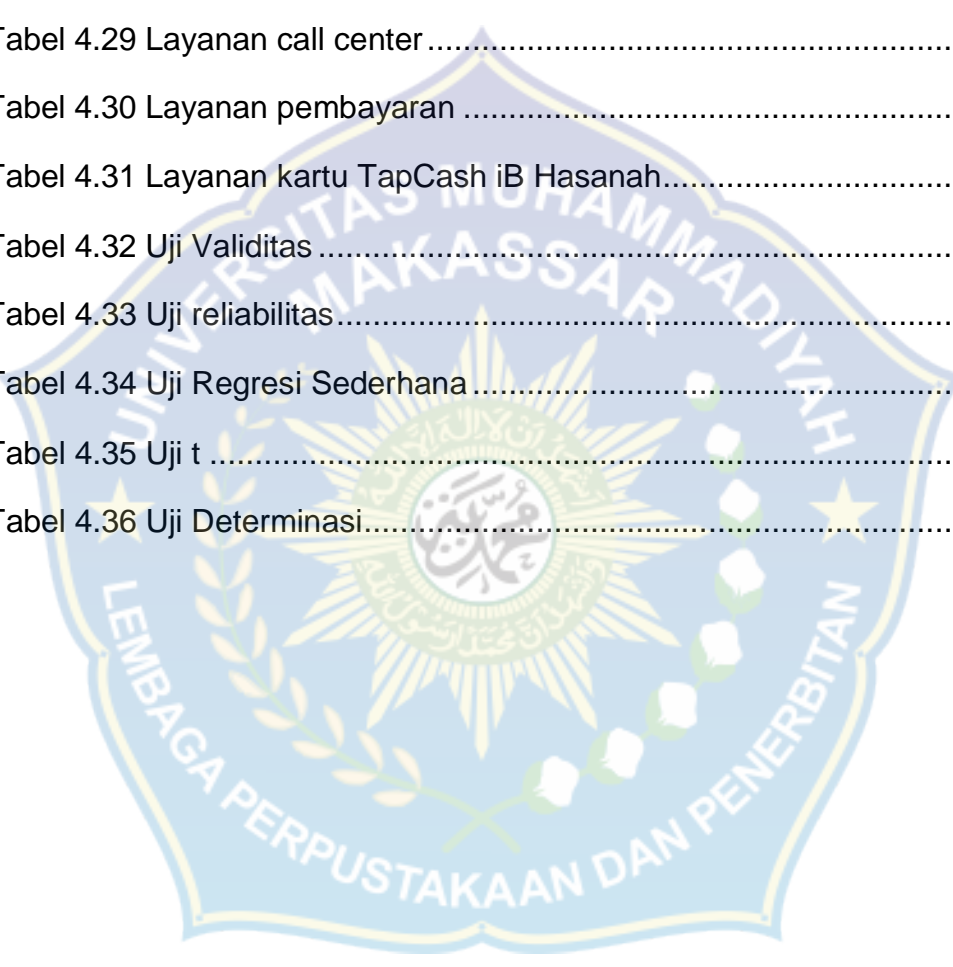
From the results of data processing, known that reliability test for service variable (X)  $0,752 > 0,22$  and for customer satisfaction variable (Y)  $0,760 > 0,22$  then declared that reliable. The service has an effect on customer satisfaction's with significant level 0,000. While, based on hypothesis testing partially (t test) on Islamic Bank shows that service variable has significant effect to BNI Syariah's customer satisfaction because it has probability more than 0,05. Seen that R Square = 0,605. It means that X variable (service) has a positive effect to Y (Customer satisfaction) is 60,5%. While the rest is to 39,5% influenced by other variables that not examined in this study.

**Keywords = Service, Customer Satisfaction**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 P1 Layanan ATM .....	38
Tabel 4.3 P2 Layanan Teller .....	39
Tabel 4.4 P3 Layanan Customer Service.....	39
Tabel 4.5 P4 Layanan transfer antar bank dalam negara .....	40
Tabel 4.6 P5 Layanan transfer antar bank antar negara .....	41
Tabel 4.7 P6 Layanan kartu debit .....	41
Tabel 4.8 P7 Layanan kartu kredit .....	42
Tabel 4.9 P8 Layanan internet banking.....	43
Tabel 4.10 P9 Layanan SMS banking.....	43
Tabel 4.11 P10 Layanan kotak saran .....	44
Tabel 4.12 P11 Layanan cek rekening.....	45
Tabel 4.13 P12 Layanan safe deposit box .....	45
Tabel 4.14 P13 Layanan call center.....	46
Tabel 4.15 P14 Layanan Pembayaran.....	47
Tabel 4.16 P15 Layanan kartu TapCash iB Hasanah .....	47
Tabel 4.17 P16 Ketersediaan ATM.....	48
Tabel 4.18 P17 Layanan teller .....	48
Tabel 4.19 Layanan customer service .....	49
Tabel 4.20 Layanan transfer antar bank dalam negara.....	49
Tabel 4.21 Layanan transfer antar bank antar negara .....	50
Tabel 4.22 Layanan kartu debit.....	51
Tabel 4.23 Layanan kartu kredit.....	51

Tabel 4.24 Layanan internet banking .....	52
Tabel 4.25 Layanan SMS banking .....	52
Tabel 4.26 Layanan kotak saran.....	53
Tabel 4.27 Layanan cek rekening .....	53
Tabel 4.28 Layanan safe deposit box .....	54
Tabel 4.29 Layanan call center .....	54
Tabel 4.30 Layanan pembayaran .....	55
Tabel 4.31 Layanan kartu TapCash iB Hasanah.....	55
Tabel 4.32 Uji Validitas .....	56
Tabel 4.33 Uji reliabilitas.....	57
Tabel 4.34 Uji Regresi Sederhana .....	61
Tabel 4.35 Uji t .....	62
Tabel 4.36 Uji Determinasi.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah .....	37
Gambar 4.2 Kurva Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.4 Uji Normalitas.....	59





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Foto Dokumentasi .....	71
Lampiran 3 Foto Bank BNI Syariah Cabang Makassar .....	76
Lampiran 4 Hasil Input Data Kuesioner.....	77
Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS 22.....	78



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang keuangan. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kemasyarakat, dengan cara bank mengeluarkan berbagai produk keuangan, mulai dari tabungan, giro, dan deposit. Sistem perbankan di Indonesia ada dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Perbankan syariah sebagai sebuah lembaga keuangan yang bertugas dan bertujuan memajukan ekonomi bangsa tentunya tunduk dan patuh pada ketentuan Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 termaksud, sehingga dengan demikian bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Republik Indonesia.<sup>1</sup>

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*(Cet.I ; Jakarta : Rajawali,2006),h.21

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*(Yogyakarta: Ekonosia, 2004),h.56

Pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Menurut jenisnya bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>3</sup>

Perbankan syariah pada Juni 2018 menunjukkan pertumbuhan yang positif dan intermediasi yang membaik dengan peningkatan aset, pembiayaan yang disalurkan (PYD) dan dana pihak ketiga (DPK) yang lebih tinggi dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.<sup>4</sup>

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank syariah bisa dicapai apabila bank memiliki banyak nasabah yang menggunakan dana dari bank syariah tersebut. Persaingan yang ketat pada saat ini membuat para penyedia barang maupun jasa harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/nasabah. Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan nasabah yang berpengaruh pada kemajuan produk dan perbankan. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan berdampak positif

---

<sup>3</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*(Cet.I ; Jakarta : Rajawali,2006),h.16

<sup>4</sup> *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Juni 2018*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), diakses 17 Desember 2018

pada perbankan. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan layanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan layanan yang terbaik pada nasabah. Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan layanan atau pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas.

Secara umum, pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap bertele-tele sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan

serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.

Layanan yang prima kepada pelanggan merupakan suatu keharusan bila kita tidak ingin tergeser dari persaingan di dunia bisnis maupun perbankan. Tentu saja bila satu orang saja pelanggan atau nasabah merasa kecewa dengan layanan yang diberikan, maka berita tersebut akan dengan cepat menyebar luas sehingga berakibat buruk bagi dunia perbankan.

Mengukur tingkat kepuasan nasabah dapat diukur sesuai dengan pengalaman para responden menurut pengalaman mereka setelah merasakan layanan dari perbankan tersebut. Dengan pelayanan maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis mengangkat judul **“Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu :

1. Apa saja layanan yang dibutuhkan oleh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar?
2. Apakah layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apa saja layanan yang dibutuhkan oleh nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui apakah layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang bertitik tolak dari meragukan suatu teori tertentu. Keraguan terhadap suatu teori muncul jika teori yang bersangkutan tidak bisa lagi menjelaskan peristiwa-peristiwa yang dihadapi. Manfaat teoritis artinya hasil penelitian bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan objek penelitian. Hal itu seperti :

##### a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan dan tambahan wawasan mengenai layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

##### b. Bagi Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu dalam hal untuk akademisi hukum ekonomi itu sendiri, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kinerja pegawai dengan permasalahan berbagai macam dirana area yang membahas tentang perbankan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Bank

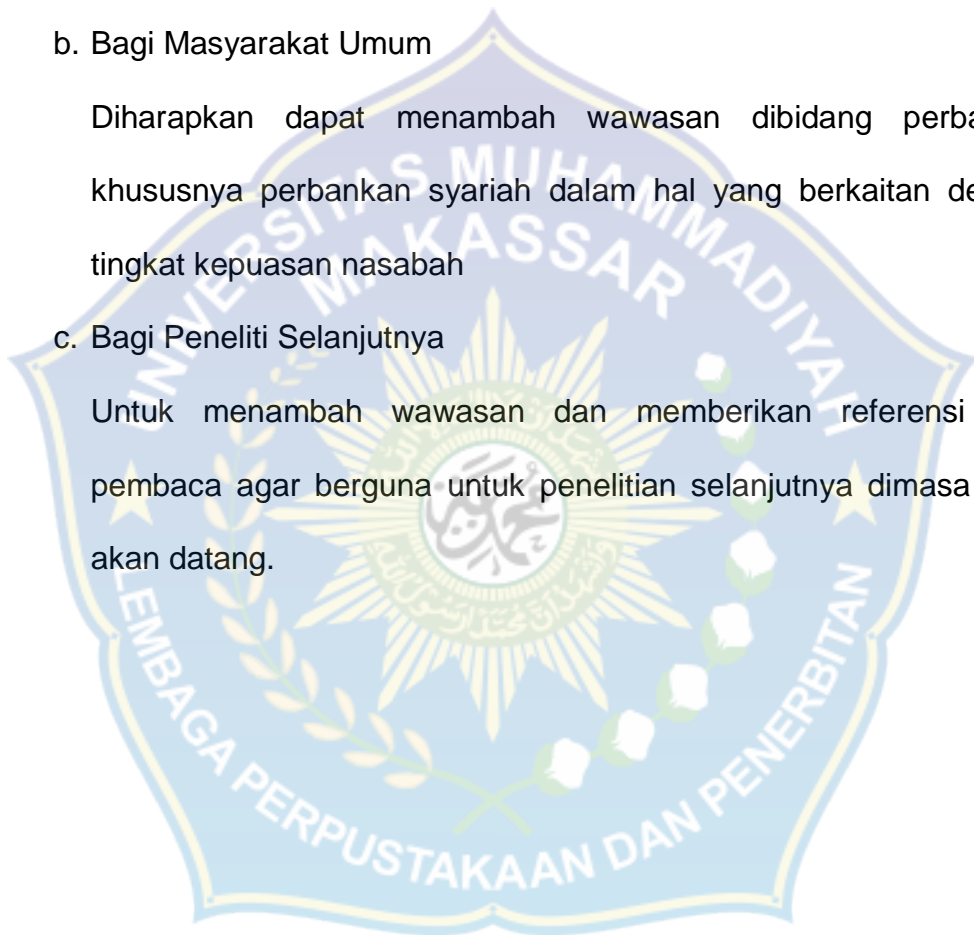
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perbankan syariah, sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

### b. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan dapat menambah wawasan dibidang perbankan khususnya perbankan syariah dalam hal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan dan memberikan referensi bagi pembaca agar berguna untuk penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.



## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Kajian Teori

##### 1. Layanan

Layanan atau pelayanan secara umum adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.<sup>5</sup> Dalam definisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.<sup>6</sup> Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank maupun layanan yang lainnya harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi nasabah.

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu:<sup>7</sup>

a) *Tangible* (Bukti langsung)

*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung,

---

<sup>5</sup> Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h.245

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h.15

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.



gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b) *Reliability* (Kehandalan)

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

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

*Responsiveness* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d) *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e) *Empathy* (Empati)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu

perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **a. Layanan Perbankan**

Dalam kehidupan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa-jasa lainnya. Beberapa jasa layanan yang ditawarkan bank meliputi :

##### 1) Transfer (Jasa pengiriman uang)

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Dalam arti lain, transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah (transfer). Baik transfer uang keluar atau masuk akan mengakibatkan adanya hubungan antar cabang yang bersifat timbal balik, artinya bila satu cabang mendebet cabang lain.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 196

## 2) Tabungan

Tabungan merupakan jenis simpanan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu sesuai perjanjian antara bank dan pihak nasabah. Dalam perkembangannya, penarikan tabungan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa slip penarikan, ATM, surat kuasa, dan sarana lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>9</sup>

## 3) *Safe Deposit Box*

Layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.<sup>10</sup>

## 4) *Debit Card* (Kartu Debit)

Kartu debit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kartu debit

---

<sup>9</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media, 2010) h. 44

<sup>10</sup> *Safe Deposit Box*, [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), diakses 8 Januari 2019

dapat digunakan sepanjang pemegang kartu tidak melampaui saldo yang tersedia dalam rekeningnya. Tidak ada beban bunga yang timbul akibat transaksi.<sup>11</sup>

#### 5) Internet Banking/ SMS Banking

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet dan dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman. Sedangkan SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi yang mobilitasnya tinggi.<sup>12</sup>

#### b. Layanan kepada Nasabah.

★ Layanan nasabah dalam dunia perbankan biasa disebut dengan *Customer Service (CS)*. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.

Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan

---

<sup>11</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah : Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 453

<sup>12</sup> *Internet Banking/SMS Banking*, [www.bniSyariah.co.id](http://www.bniSyariah.co.id), diakses 8 Januari 2019

berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>13</sup>

#### 1) Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentunya melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin dan bertanggungjawab melayani nasabah.

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah<sup>14</sup> :

- a) Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- b) Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi) dalam hal ini *customer service* memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-

---

<sup>13</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Cet I ; Jakarta : Kencana ,2004), h.202

<sup>14</sup> Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar : Alauddin University Press, 2011), h.

ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

- c) Sebagai *saleman* (orang yang menjual produk perbankan) sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru, mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang masih minim pengetahuannya terhadap bank.
- d) Sebagai *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan yang baik dengan seluruh nasabah), termasuk membujuk atau merayu agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e) Sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Allah SWT. berfirman dalam surah Al-Qalam : [68] : (9) sebagai berikut :

وَدُّوا لَوْ تُدْهِنُ فَيُدْهِنُونَ (٩)

Terjemahnya :

*"Mereka menginginkan agar engkau bersikap lunak maka mereka bersikap lunak (pula)"<sup>15</sup>*

<sup>15</sup> Departemen Agama RI QS. Al-Qalam: 69

## 2) Syarat Seorang *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang *customer service* adalah sebagai berikut<sup>16</sup> :

### a) Persyaratan fisik

Petugas *customer service* harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian harus rapi dan bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

### b) Persyaratan mental

*Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confident*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggungjawab.

### c) Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Cet I ; Jakarta : Kencana ,2004), h.212-213

bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d) Persyaratan sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

## 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan



dengan harapannya. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.<sup>17</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi.<sup>18</sup>

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah diperlukan etiket atau sikap sopan santun, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan santun atau suruh menunggu sebentar.

---

<sup>17</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*,(Jilid I, Edisi kedua belas ; Jakarta : Erlangga,2008),h.138

<sup>18</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*,(Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2002), h.30

- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- e. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- f. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.<sup>19</sup>

Pelayanan yang hormat dan lemah lembut kepada nasabah dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Imran: [3] : (159) sebagai berikut :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya :

*“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.*<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Cet I ; Jakarta : Kencana ,2004), h.196-197

<sup>20</sup> Departemen Agama QS. Al-Imran : 3

Al-Bukhari meriwayatkan dari Aisyah hadits no.6927 bahwa Rasulullah bersabda :

يَا عَائِشَةُ إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ فِي الْأَمْرِ كُلِّهِ

Terjemahnya:

*“Wahai Aisyah, sesungguhnya Allah itu Mahalembut dan mencintai kelembutan di dalam semua urusan”*

Dari ayat dan hadist diatas maka dapat disimpulkan bahwa kita harus berlaku lemah lembut dalam segala urusan apapun. Termasuk dalam pelayanan yang lemah lembut kepada nasabah.

Dalam sektor perbankan, kepuasan nasabah diperoleh dari pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan. Kualitas layanan yang baik mampu menciptakan kepuasan nasabah dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing.<sup>21</sup>

### 3. Bank Syariah

Bank syariah adalah badan usaha yang memberikan jasa penyimpanan uang, pengiriman uang, pengiriman uang, serta permintaan dan penawaran pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa

---

<sup>21</sup> Agustinus Anggoro,dkk, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 2007  
<http://ejournal.undip.ac.id>, diakses 19 Desember 2018

lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>22</sup>

Dasar hukum perbankan syariah yaitu Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>23</sup>

#### **a. Fatwa DSN-MUI tentang Perbankan Syariah**

- 1) Fatwa DSN-MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah
- 2) Fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Ijarah
- 3) Fatwa DSN-MUI No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang Mudarabah
- 4) Fatwa DSN-MUI No. 08/DSN-MUI/IV/2000 tentang Musyarakah
- 5) Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn
- 6) Fatwa DSN-MUI No. 12/DSN-MUI/IV/2000 tentang Hawalah
- 7) Fatwa DSN-MUI No. 10/DSN-MUI/IV/2000 tentang Wakalah
- 8) Fatwa DSN-MUI No. 42/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Syariah*

#### *Charge Card*

<sup>22</sup> Harun Yahya, *Perbankan Syariah* (Jakarta : Dzikra, 2005), h. 13

<sup>23</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah : dari Teori ke Praktik* (Cet I ; Jakarta : Gema Insani Press, 2001), h.26

## b. Tujuan Bank Syariah

Tujuan dasar perbankan syariah ialah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*financial instruments*) yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah. Sementara itu para banker Muslim beranggapan bahwa peranan dari perbankan syariah adalah semata-mata komersial, dengan mendasarkan pada instrument-instrumen keuangan yang bebas bunga dan ditujukan untuk menghasilkan keuntungan yang bebas bunga dan ditujukan untuk menghasilkan keuntungan finansial.<sup>24</sup>

## c. Produk dan Jasa Bank Syariah

Secara umum keseluruhan transaksi diperbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yakni :

- 1) Produk pembiayaan, produk-produk yang bergabung disini adalah produk yang bertujuan untuk membiayai kebutuhan masyarakat.
- 2) Produk dana, produk-produk yang tergabung disini adalah produk yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat.
- 3) Produk jasa, produk-produk yang bergabung disini adalah produk yang dibuat untuk melayani kebutuhan masyarakat yang berbasis pendapatan tanpa *exposure* pembiayaan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah : Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta : Kencana, 2014), h. 32-33

<sup>25</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Perbankan Syariah* (Jakarta : Zikrul Hakim, 2007), h.62

#### d. Perbedaan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah

##### 1. Akad dan Aspek Legalitas

Dalam bank syariah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum Islam. Terkadang nasabah berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif belaka, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga *yaumul qiyamah* nanti.

Setiap akad dalam perbankan syariah, baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya, harus memenuhi ketentuan akad.

##### 2. Lembaga Penyelesaian Sengketa

Berbeda dengan perbankan konvensional, jika pada perbankan syariah terdapat perbedaan atau perselisihan antara bank dan nasabahnya, kedua belah pihak tidak menyelesaikannya di pengadilan negeri, tetapi menyelesaikannya sesuai tata cara dan hukum materi syariah.

##### 3. Struktur Organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antar bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas

Syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah. Karena itu, biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh Rapat Umum Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah nasional.<sup>26</sup>

Perbedaan yang paling umum antara bank konvensional dan bank syariah yaitu bank konvensional memakai keuntungan bunga sedangkan bank syariah memakai bagi hasil.

Allah SWT. berfirman dalam surah Al-Baqarah : [2] : (188) sebagai berikut :

قُلْ لَا أَمْلِكُ لِنَفْسِي نَفْعًا وَلَا ضَرًّا إِلَّا مَا شَاءَ اللَّهُ وَلَوْ كُنْتُ أَعْلَمُ  
الْغَيْبَ لَأَسْتَكْثِرْتُ مِنَ الْخَيْرِ وَمَا مَسَّنِيَ السُّوءُ إِنْ أَنَا إِلَّا نَذِيرٌ  
وَبَشِيرٌ لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ

Terjemahnya :

*“Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang bathil, dan (janganlah) kamu menyuap harta dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan*

<sup>26</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank-bank Syariah : dari Teori ke Praktik* (Cet I, Jakarta : Gema Insani Press,2001),h. 29-31

*sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui*.<sup>27</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Skripsi karya Susi Susanti (2018) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul “Pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah” yang membahas tentang kecepatan dan ketelitian teller dalam melayani nasabah.<sup>28</sup>

Skripsi karya Kasmawati (2018) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul “Pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan dan promosi terhadap rendahnya minat masyarakat muslim menabung di Bank Syariah” yang membahas tentang pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap rendahnya minat masyarakat muslim menabung di Bank Syariah.<sup>29</sup>

Skripsi karya Poerwanti Syam (2018) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul “Analisis pengaruh dan religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Perbankan Syariah” yang membahas tentang faktor religiusitas dan faktor

---

<sup>27</sup> Departemen Agama QS. Al Baqarah : 2 ayat 188

<sup>28</sup> Susi Susanti, *Pengaruh kecepatan dan ketelitian teller terhadap kepuasan nasabah*, (Skripsi 2018)

<sup>29</sup> Kasmawati, *Pengaruh pengetahuan kualitas pelayanan dan promosi terhadap rendahnya minat masyarakat muslim menabung di Bank Syariah*, (Skripsi 2018)



kualitas pelayanan yang dominan pengaruhnya terhadap minat menabung.<sup>30</sup>

Skripsi karya Abdul Rahman (2017) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan judul “Pengaruh kebijakan dan Pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah” yang membahas tentang kebijakan perusahaan terhadap pembiayaan murabahah dan tingkat kepuasan nasabah.<sup>31</sup>

Perbedaan penelitian penulis dengan skripsi yang telah ada yaitu dari segi pembahasan penelitiannya. Penulis akan menjelaskan tentang layanan apa saja yang diputuskan oleh nasabah dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran yang diteliti.<sup>32</sup>

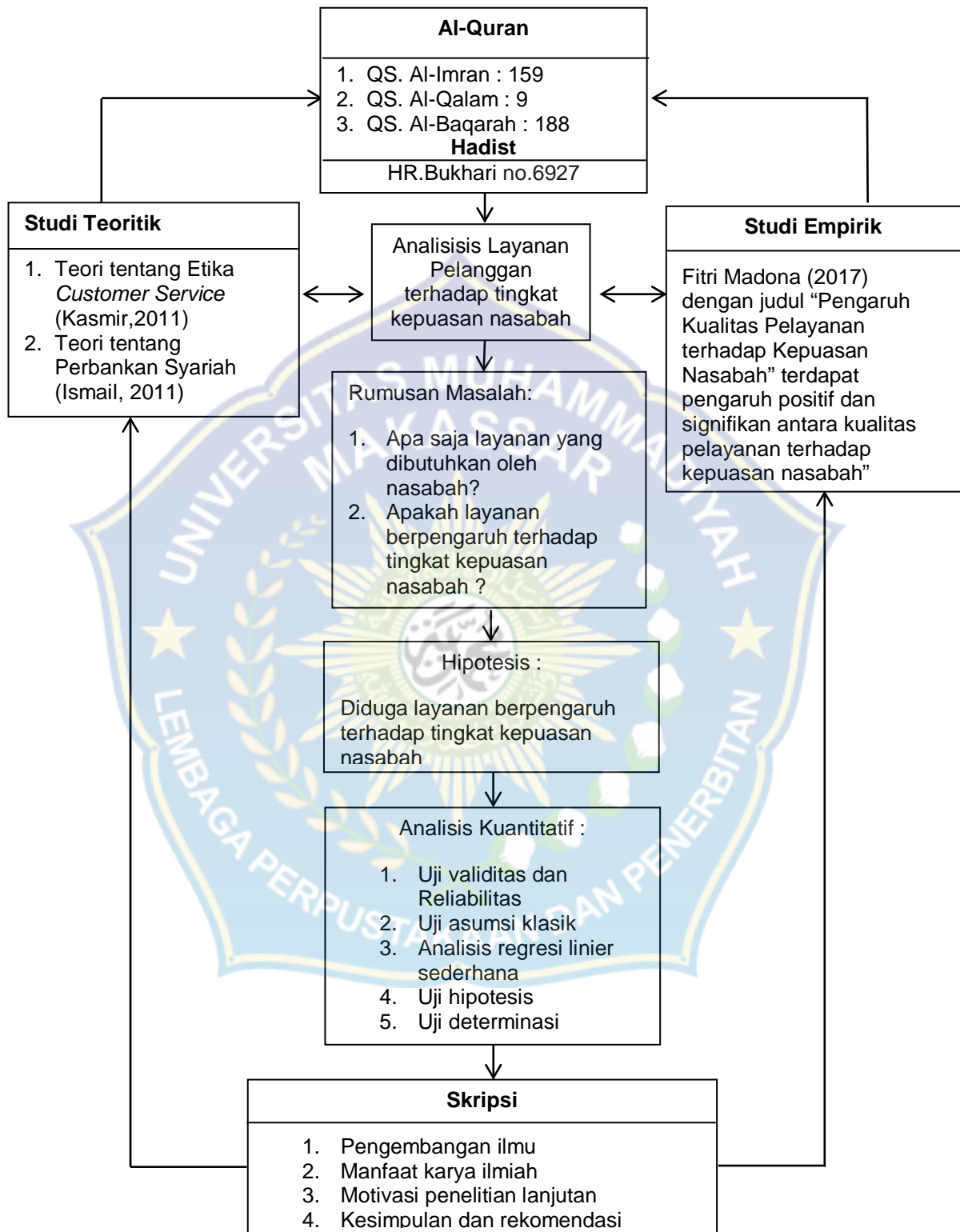
---

<sup>30</sup> Poerwanti Syam, *Analisis pengaruh dan religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Perbankan Syariah*, (Skripsi 2018)

<sup>31</sup> Abdul Rahman, *Pengaruh kebijakan dan Pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah*, (Skripsi 2017)

<sup>32</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010), h. 32

Adapun kerangka pikir pada penelitian ini, yaitu :



Gambar 2.1 Kerangka Proses Pikir Berbasis Alami

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, pada umumnya hipotesis dirumuskan dan diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta atau kondisi yang diamati, dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah penelitian selanjutnya.<sup>33</sup>

Adapun hipotesis penelitian ini, yaitu :

Ha : Diduga layanan pelanggan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah cabang Makassar.



---

<sup>33</sup> Muslich Anshori,dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cet I ; Surabaya : Airlangga University Press, 2009), h. 44

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode ini digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah di kota Makassar. Maka dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, 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.<sup>34</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah cabang Makassar yang beralamat di Jl.Pajonga Dg.Ngalle No.140,Mario,Kec.Mariso, Kota Makassar Sulaawesi Selatan. Penelitian ini akan dilakukan selama 2 bulan.

---

<sup>34</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, ( Jakarta : PT Bumi Aksara, 2002),

### C. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Layanan (X)
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan (Y).

### D. Definisi Operasional Variabel

Berikut ini adalah pengertian tentang definisi operasional variabel :

1. Layanan merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada nasabah dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.
2. Tingkat kepuasan nasabah merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan nasabah. Dimana jika kinerja di bawah harapan, maka tingkat kepuasan akan menurun, sedangkan bila tingkat kepuasan sesuai dengan harapan maka tingkat kepuasan di atas harapan.

### E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang memiliki karakteristik tertentu dan ingin diamati. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan

populasi adalah nasabah aktif Bank BNI Syariah cabang Makassar. Berdasarkan data dari BNI Syariah cabang Makassar pada oktober 2018, jumlah nasabah adalah sebanyak kurang lebih 2000 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel yaitu nasabah Bank BNI Syariah cabang Makassar.

Pada saat penelitian berlangsung menggunakan rumus sloving, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat error (10%) = 0,1

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{(1 + e^2 N)} = \frac{2000}{1 + (0,1)^2 N} \\ &= \frac{2000}{1 + (0,01)2000} \\ &= \frac{2000}{1 + (20)} \\ &= \frac{2000}{21} = 95 \end{aligned}$$

---

<sup>35</sup> Muslich Anshori,dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Cet I ; Surabaya : Airlangga University Press, 2009), h. 94

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>36</sup>

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Tujuan dari angket ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Ada dua teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, yaitu angket dan dokumentasi.

### 1. Angket atau kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden.<sup>37</sup>Tujuan penyebaran angket ialah mencari suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h.92

<sup>37</sup> Anwar Sutoyo, *Pemahaman Individu: Observasi, Checklist, Kuesioner, dan Sosiometri*, (Semarang: Widya Karya2009), h. 168

Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian ini adalah menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan lima alternatif yang ada yaitu :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1						
2						
3						
4						
5						

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Dimana :

- SS = Sangat setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak setuju
- STS = Sangat tidak setuju

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data, dokumen-dokumen tertulis yang akurat maupun hasil gambar. Dokumentasi ini digunakan dalam penelitian untuk melengkapi data-data yang telah diperoleh berupa gambaran penelitian dan dokumen-dokumen penelitian.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

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 dengan menguji korelasi antara skor item dengan skor total. Jika koefisien korelasi tiap faktor tersebut lebih dari 0,1 maka menunjukkan pertanyaan atau pernyataan tersebut valid, dengan menggunakan *software* SPSS 22.0.<sup>38</sup>

Sedangkan uji reliabilitas merupakan kemampuan suatu instrumen untuk diuji kembali dengan memberikan hasil yang relatif konstan. Suatu instrumen dikatakan *reliable* jika memberikan hasil yang relatif sama jika diuji secara berulang-ulang. *Reliable* jika nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,22$ .

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan agar estimasi yang diperoleh benar-benar relevan untuk kemudian dianalisis. Pengujian asumsi klasik meliputi :

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

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2007), h. 52

Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada. Mengingat kesederhanaan tersebut, maka pengujian kenormalan data sangat tergantung pada kemampuan mata dalam mencermati plotting yang ada.<sup>39</sup>

- b) Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Jika varians tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heterokedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homokedastisitas.<sup>40</sup>

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX + \epsilon$$

Keterangan :

Y' = Tingkat kepuasan

<sup>39</sup> Agus Irianto, *Statistik :Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta : Kencana, 2004), h. 27-28

<sup>40</sup> Akila, *Pengaruh Insentif dan Pengawasan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*, 2017 [ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id) diakses 8 januari 2019

$a$  = Konstanta persamaan regresi

$b$  = Koefisien regresi

$X$  = Layanan

$\epsilon$  = *Error term* (kesalahan pengganggu)

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak, pengujian ini dilakukan sebagai berikut :

- a) Bila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh variabel terhadap variabel terikat.
- b) Bila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya ada pengaruh variabel.

#### 5. Uji determinasi ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel *Independent* dengan variabel *dependen*. Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati satu variabel *Independent* yang ada dapat memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi ( $R^2$ ) antara 0 sampai dengan 1.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari

faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

#### **1. Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah,Tbk.**

a) Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

b) Misi

1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan

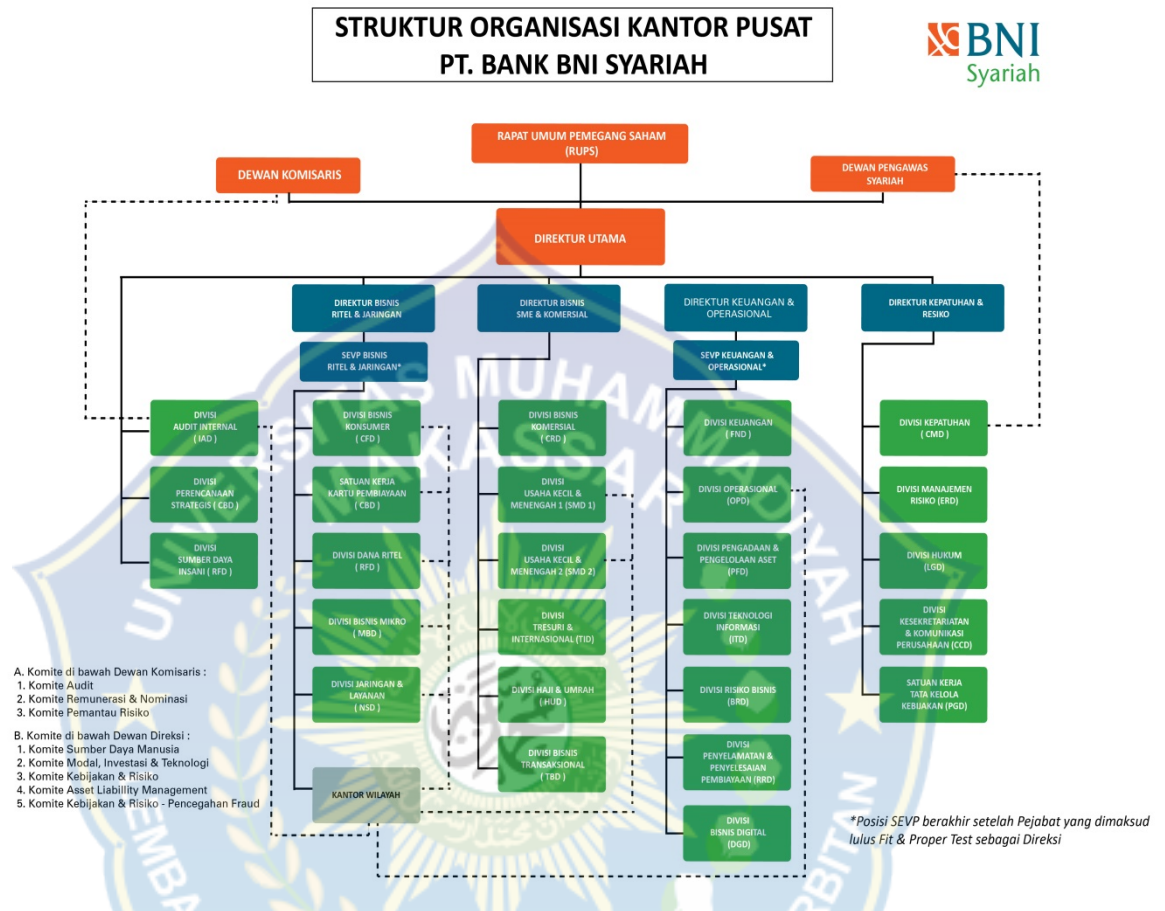
2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah

3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah

5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

## 2. Struktur Organisasi



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah**

### B. Deskripsi Responden

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin**

Kelompok Umur	L	P	Total
18-30	26	33	59
31-40	12	15	27
41-63	3	6	9
<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>95</b>

Sumber : data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah responden laki-laki sebanyak 41 orang dan responden perempuan sebanyak 54 orang. Ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengisi angket lebih banyak adalah perempuan.

Keadaan responden berdasarkan umur di atas menunjukkan bahwa responden nasabah bank BNI syariah cabang Makassar berumur mulai 18-63 tahun. Diketahui responden umur 18 - 30 tahun sebanyak 59 orang, 31- 40 tahun sebanyak 27 orang, dan 41- 63 tahun sebanyak 9 orang. Dengan demikian responden penelitian terbanyak adalah responden yang berumur 18 – 30 tahun.

### C. Hasil penelitian I

#### Frequency Table X (Layanan yang dibutuhkan oleh nasabah)

Berdasarkan hasil olah data SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut :

##### 1. Kebutuhan layanan ATM (P1)

Tabel 4.2

P1 Layanan ATM

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1,1	1,1	1,1
4	10	10,5	10,5	11,6
5	84	88,4	88,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan ATM sebanyak 94 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan ATM sebanyak 1 responden. Dilihat dari sebanyak 84 orang

menyatakan sangat setuju, dan 10 lainnya menyatakan setuju. Hanya 1 orang yang menyatakan ragu-ragu. Ini berarti 98,9% membutuhkan layanan ATM

## 2. Layanan Teller (P2)

Tabel 4.3

**P2 Layanan Teller**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6,3	6,3	6,3
4	38	40,0	40,0	46,3
5	51	53,7	53,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan teller sebanyak 84 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan teller sebanyak 6 responden. Dilihat dari sebanyak 51 orang menyatakan sangat setuju, dan 38 lainnya menyatakan setuju. Hanya 6 orang yang menyatakan ragu-ragu. Ini berarti 93,7% membutuhkan layanan teller.

## 3. Layanan customer service (P3)

Tabel 4.4

**P3 Layanan Customer Service**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5,3	5,3	5,3
4	31	32,6	32,6	37,9
5	59	62,1	62,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	



Dari tabel 4.4 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan customer service sebanyak 90 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan customer service sebanyak 5 responden. Dilihat dari sebanyak 59 orang menyatakan sangat setuju, dan 31 lainnya menyatakan setuju. Hanya 5 orang yang menyatakan ragu-ragu. Ini berarti 94,7% membutuhkan layanan customer service

#### 4. Layanan transfer antar bank dalam Negara (P4)

Tabel 4.5

P4 Layanan transfer antar bank dalam Negara

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,1	2,1	2,1
3	11	11,6	11,6	13,7
4	28	29,5	29,5	43,2
5	54	56,8	56,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan transfer antar bank dalam negara sebanyak 82 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan transfer antar bank dalam negara sebanyak 14 responden. Dilihat dari sebanyak 54 orang menyatakan sangat setuju, 28 lainnya menyatakan setuju, 5 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 2 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 86,3% membutuhkan layanan transfer antar bank dalam Negara

## 5. Layanan transfer antar bank antar Negara (P5)

Tabel 4.6

**P5 Layanan transfer antar bank antar Negara**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	12	12,6	12,6	13,7
	3	26	27,4	27,4	41,1
	4	29	30,5	30,5	71,6
	5	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan transfer antar bank antar negara sebanyak 56 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan transfer antar bank antar negara sebanyak 39 responden. Dilihat dari sebanyak 27 orang menyatakan sangat setuju, 29 lainnya menyatakan setuju, 26 orang yang menyatakan ragu-ragu, 12 menyatakan tidak setuju, dan 2 lainnya mengatakan sangat tidak setuju. Ini berarti 58,9% membutuhkan layanan transfer antar bank antar negara

## 6. Layanan Kartu Debit (P6)

Tabel 4.7

**P6 Layanan kartu kredit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,2	4,2	4,2
	3	9	9,5	9,5	13,7
	4	29	30,5	30,5	44,2
	5	53	55,8	55,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan kartu debit sebanyak 82 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan kartu debit sebanyak 13 responden. Dilihat dari sebanyak 53 orang menyatakan sangat setuju, 29 lainnya menyatakan setuju, 9 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 4 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 86,3% membutuhkan layanan kartu debit

#### 7. Layanan kartu kredit (P7)

Tabel 4.8

P7 Layanan kartu kredit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	10,5	10,5	10,5
	2	27	28,4	28,4	38,9
	3	37	38,9	38,9	77,9
	4	19	20,0	20,0	97,9
	5	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan kartu kredit sebanyak 21 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan kartu kredit sebanyak 74 responden. Dilihat dari sebanyak 2 orang menyatakan sangat setuju, 19 lainnya menyatakan setuju, 37 orang yang menyatakan ragu-ragu, 27 menyatakan tidak setuju, dan 1 lainnya mengatakan sangat tidak setuju. Ini berarti 77,8 % tidak membutuhkan layanan kartu kredit

## 8. Layanan internet banking (P8)

Tabel 4.9

**P8 Layanan internet banking**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	1	1,1	1,1	2,1
	3	7	7,4	7,4	9,5
	4	28	29,5	29,5	38,9
	5	58	61,1	61,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan internet banking sebanyak 86 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan internet banking sebanyak 9 responden. Dilihat dari sebanyak 58 orang menyatakan sangat setuju, 28 lainnya menyatakan setuju, 7 orang yang menyatakan ragu-ragu, 1 menyatakan tidak setuju, dan 1 lainnya mengatakan sangat tidak setuju. Ini berarti 90,6 % membutuhkan layanan internet banking

## 9. Layanan SMS banking (P9)

Tabel 4.10

**P9 Layanan SMS banking**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	18	18,9	18,9	20,0
	4	33	34,7	34,7	54,7
	5	43	45,3	45,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan SMS banking sebanyak 76 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan SMS banking sebanyak 19 responden. Dilihat dari sebanyak 43 orang menyatakan sangat setuju, 33 lainnya menyatakan setuju, 18 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 1 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 80% membutuhkan layanan SMS banking

#### 10. Layanan kotak saran (P10)

Tabel 4.11

P10 Layanan kotak saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,2	3,2	3,2
	3	26	27,4	27,4	30,5
	4	34	35,8	35,8	66,3
	5	32	33,7	33,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.11 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan kotak saran sebanyak 66 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan kotak saran sebanyak 29 responden. Dilihat dari sebanyak 32 orang menyatakan sangat setuju, 34 lainnya menyatakan setuju, 26 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 3 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 69,2 % membutuhkan layanan kotak saran

## 11. Layanan cek rekening (P11)

Tabel 4.12

P11 Layanan cek rekening

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,2	3,2	3,2
	3	17	17,9	17,9	21,1
	4	38	40,0	40,0	61,1
	5	37	38,9	38,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.12 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan cek rekening sebanyak 75 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan cek rekening sebanyak 20 responden. Dilihat dari sebanyak 37 orang menyatakan sangat setuju, 38 lainnya menyatakan setuju, 17 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 3 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 78,9 % membutuhkan layanan cek rekening

## 12. Layanan safe deposit box (P12)

Tabel 4.13

P12 Layanan safe deposit box

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,2	3,2	3,2
	2	6	6,3	6,3	9,5
	3	26	27,4	27,4	36,8
	4	46	48,4	48,4	85,3
	5	14	14,7	14,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.13 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan safe deposit box sebanyak 50 responden, sedangkan yang tidak

membutuhkan layanan safe deposit box sebanyak 45 responden. Dilihat dari sebanyak 14 orang menyatakan sangat setuju, 46 lainnya menyatakan setuju, 26 orang yang menyatakan ragu-ragu, 6 menyatakan tidak setuju, dan 3 lainnya mengatakan sangat tidak setuju. Ini berarti 63,1 % membutuhkan layanan safe deposit box

### 13. Layanan call center (P13)

Tabel 4.14

**P13 Layanan call center**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,2	4,2	4,2
	3	15	15,8	15,8	20,0
	4	35	36,8	36,8	56,8
	5	41	43,2	43,2	100,0
Total		95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan call center sebanyak 76 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan call center sebanyak 19 responden. Dilihat dari sebanyak 41 orang menyatakan sangat setuju, 35 lainnya menyatakan setuju, 15 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 4 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 80 % membutuhkan layanan call center

## 14. Layanan pembayaran (P14)

Tabel 4.15

**P14 Layanan pembayaran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,3	5,3	5,3
	3	14	14,7	14,7	20,0
	4	30	31,6	31,6	51,6
	5	46	48,4	48,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan pembayaran sebanyak 76 responden, sedangkan yang tidak membutuhkan layanan pembayaran sebanyak 19 responden. Dilihat dari sebanyak 46 orang menyatakan sangat setuju, 30 lainnya menyatakan setuju, 14 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 5 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 80 % membutuhkan layanan pembayaran

## 15. Layanan TapCash iB Hasanah (P15)

Tabel 4.16

**P15 Layanan TapCash iB Hasanah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,3	6,3	6,3
	3	26	27,4	27,4	33,7
	4	41	43,2	43,2	76,8
	5	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Dari tabel 4.16 diketahui bahwa responden yang membutuhkan layanan TapCash iB Hasanah sebanyak 63 responden, sedangkan yang tidak



membutuhkan layanan TapCash iB Hasanah sebanyak 32 responden. Dilihat dari sebanyak 22 orang menyatakan sangat setuju, 41 lainnya menyatakan setuju, 26 orang yang menyatakan ragu-ragu dan 6 lainnya menyatakan tidak setuju. Ini berarti 66,4 % membutuhkan layanan TapCash iB Hasanah

### Frequency Table Y (Tingkat Kepuasan Nasabah)

#### 16. Ketersediaan ATM (P16)

Tabel 4.17

**P16 Ketersediaan ATM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	14,7	14,7	14,7
5	81	85,3	85,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.17 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap ketersediaan ATM, terlihat dari 81 responden sangat setuju dan 14 responden setuju. Ini berarti 100% responden puas dengan ketersediaan ATM

#### 17. Layanan teller (P17)

Tabel 4.18

**P17 Layanan Teller**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5,3	5,3	5,3
4	35	36,8	36,8	42,1
5	55	57,9	57,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.18 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan teller, terlihat dari 55 responden sangat setuju, 35 responden setuju, dan 5 lainnya ragu-ragu. Ini berarti 94,7% responden puas dengan layanan teller

#### 18. Layanan customer service (P18)

Tabel 4.19

**P18 Layanan customer service**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5,3	5,3	5,3
4	31	32,6	32,6	37,9
5	59	62,1	62,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.19 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan customer service, terlihat dari 59 responden sangat setuju, 31 responden setuju, dan 5 lainnya ragu-ragu. Ini berarti 94,7% responden puas dengan layanan customer service

#### 19. Layanan transfer antar bank dalam Negara (P19)

Tabel 4.20

**P19 Layanan transfer antar bank dalam Negara**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4,2	4,2	4,2
3	20	21,1	21,1	25,3
4	24	25,3	25,3	50,5
5	47	49,5	49,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.20 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan transfer antar bank dalam negara, terlihat dari 47 responden sangat setuju, 24 responden setuju, 20 ragu-ragu, dan 4 lainnya tidak setuju. Ini berarti 74,8% responden puas dengan layanan transfer antar bank dalam negara

## 20. Layanan transfer antar bank antar Negara (P20)

Tabel 4. 21

**P20 Layanan transfer antar bank antar Negara**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,1	1,1	1,1
2	15	15,8	15,8	16,8
3	16	16,8	16,8	33,7
4	33	34,7	34,7	68,4
5	30	31,6	31,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.21 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan transfer antar bank antar negara, terlihat dari 30 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 16 ragu-ragu, 15 tidak setuju, dan 1 lainnya sangat tidak setuju. Ini berarti 66,3% responden puas dengan layanan transfer antar bank antar negara

## 21. Layanan kartu debit (P21)

Tabel 4.22

**P21 Layanan kartu debit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	11	11,6	11,6	12,6
	4	31	32,6	32,6	45,3
	5	52	54,7	54,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.22 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan kartu debit, terlihat dari 52 responden sangat setuju, 31 responden setuju, 11 ragu-ragu, dan 1 lainnya tidak setuju. Ini berarti 87,3% responden puas dengan layanan kartu debit

## 22. Layanan kartu kredit (P22)

Tabel 4. 23

**P22 Layanan kartu kredit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	7,4	7,4	7,4
	2	21	22,1	22,1	29,5
	3	38	40,0	40,0	69,5
	4	23	24,2	24,2	93,7
	5	6	6,3	6,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.23 terlihat bahwa responden menyatakan tidak puas terhadap layanan kartu kredit, terlihat dari 2 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 38 ragu-ragu, 21 tidak setuju, dan 7 lainnya sangat

tidak setuju. Ini berarti 69,5% responden tidak puas dengan layanan kartu kredit

### 23. Layanan internet banking (P23)

Tabel 4.24

**P23 Layanan internet banking**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10,5	10,5	10,5
	4	23	24,2	24,2	34,7
	5	62	65,3	65,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.24 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan internet banking, terlihat dari 62 responden sangat setuju, 23 responden setuju, dan 10 lainnya ragu-ragu. Ini berarti 89,5% responden puas dengan layanan internet banking

### 24. Layanan SMS banking (P24)

Tabel 4.25

**P24 Layanan SMS banking**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	20	21,1	21,1	22,1
	4	27	28,4	28,4	50,5
	5	47	49,5	49,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.25 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan SMS banking, terlihat dari 47 responden sangat setuju,

27 responden setuju, 20 ragu-ragu, dan 1 lainnya tidak setuju. Ini berarti 77,9% responden puas dengan layanan SMS banking

#### 25. Layanan kotak saran (P25)

Tabel 4.26

**P25 Layanan kotak saran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	30	31,6	31,6	32,6
	4	30	31,6	31,6	64,2
	5	34	35,8	35,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.26 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan kotak saran, terlihat dari 34 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 30 ragu-ragu, dan 1 lainnya tidak setuju. Ini berarti 67,4% responden puas dengan layanan kotak saran

#### 26. Layanan cek rekening (P26)

Tabel 4. 27

**P26 Layanan cek rekening**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	18	18,9	18,9	20,0
	4	31	32,6	32,6	52,6
	5	45	47,4	47,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.27 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan cek rekening, terlihat dari 45 responden sangat setuju,

31 responden setuju, 18 ragu-ragu, dan 1 lainnya tidak setuju. Ini berarti 80% responden puas dengan layanan cek rekening

#### 27. Layanan safe deposit box (P27)

Tabel 4.28

**P27 Layanan safe deposit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	10	10,5	10,5	11,6
	3	27	28,4	28,4	40,0
	4	37	38,9	38,9	78,9
	5	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.28 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan safe deposit box, terlihat dari 20 responden sangat setuju, 37 responden setuju, 27 ragu-ragu, 10 tidak setuju, dan 1 lainnya sangat tidak setuju. Ini berarti 60% responden puas dengan layanan safe deposit box

#### 28. Layanan call center (P28)

Tabel 4.29

**P28 Layanan call center**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,1	2,1	2,1
	3	19	20,0	20,0	22,1
	4	28	29,5	29,5	51,6
	5	46	48,4	48,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.29 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan call center, terlihat dari 46 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 19 ragu-ragu, dan 2 lainnya tidak setuju. Ini berarti 77,9% responden puas dengan layanan call center

#### 29. Layanan pembayaran (P29)

Tabel 4. 30

**P29 Layanan pembayaran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,1	2,1	2,1
3	16	16,8	16,8	18,9
4	25	26,3	26,3	45,3
5	52	54,7	54,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4.30 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan pembayaran, terlihat dari 52 responden sangat setuju, 25 responden setuju, 16 ragu-ragu, dan 2 lainnya tidak setuju. Ini berarti 81% responden puas dengan layanan pembayaran

#### 30. Layanan TapCash iB Hasanah (P30)

Tabel 4.31

**P30 Layanan TapCash iB Hasanah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,2	3,2	3,2
3	27	28,4	28,4	31,6
4	45	47,4	47,4	78,9
5	20	21,1	21,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	



Berdasarkan tabel 4.31 terlihat bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan TapCash iB Hasanah, terlihat dari 20 responden sangat setuju, 45 responden setuju, 27 ragu-ragu, dan 3 lainnya tidak setuju. Ini berarti 68,5% responden puas dengan layanan TapCash iB Hasanah

#### D. Hasil Penelitian 2

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank BNI Syariah Cabang Makasar. Jumlah nasabah yang menjadi responden sebanyak 95 orang, dari olah data yang dilakukan diperoleh hasil sebagaimana dijelaskan dalam tabel 4.1

##### 1. Uji Validitas

Tabel 4.32 Uji Validitas

No.	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	P1	0,308	0,168	Valid
2	P2	0,476	0,168	Valid
3	P3	0,506	0,168	Valid
4	P4	0,534	0,168	Valid
5	P5	0,690	0,168	Valid
6	P6	0,370	0,168	Valid
7	P7	0,404	0,168	Valid
8	P8	0,258	0,168	Valid
9	P9	0,516	0,168	Valid
10	P10	0,717	0,168	Valid
11	P11	0,702	0,168	Valid
12	P12	0,694	0,168	Valid
13	P13	0,649	0,168	Valid
14	P14	0,593	0,168	Valid
15	P15	0,514	0,168	Valid
16	P16	0,215	0,168	Valid
17	P17	0,538	0,168	Valid
18	P18	0,526	0,168	Valid
19	P19	0,712	0,168	Valid

20	P20	0,812	0,168	Valid
21	P21	0,402	0,168	Valid
22	P22	0,432	0,168	Valid
23	P23	0,296	0,168	Valid
24	P24	0,574	0,168	Valid
25	P25	0,715	0,168	Valid
26	P26	0,767	0,168	Valid
27	P27	0,736	0,168	Valid
28	P28	0,685	0,168	Valid
29	P29	0,701	0,168	Valid
30	P30	0,658	0,168	Valid

Sumber : Data diolah, 2019

Tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel layanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid. Hal ini di buktikan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) > 0,168. Nilai 0,168 diperoleh dari nilai  $r_{tabel}$  dengan N= 95 dengan menggunakan 0,1.

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.33 Uji reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Layanan	0,752	Reliabel
2.	Kepuasan Nasabah	0,760	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat disimpulkan bahwa semua nilai cronbach alpha variabel layanan dan kepuasan nasabah lebih besar dari 0,22 maka dapat dinyatakan reliable. Dengan demikian hasil uji reliabilitas untuk Layanan(X)  $0,752 > 0,22$  maka dinyatakan reliable,

dan untuk Kepuasan Nasabah (Y)  $0,760 > 0,22$  maka dinyatakan reliabel.

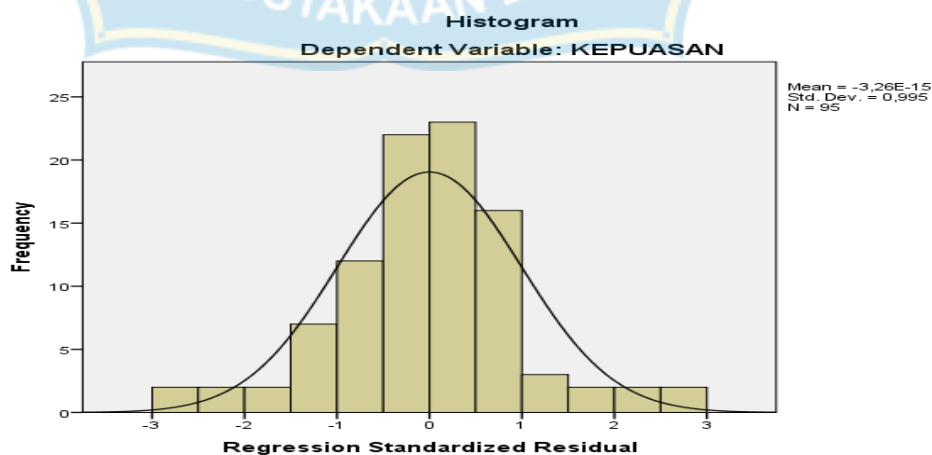
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Deteksi normalitas data data digunakan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada diagonal dari *scatter diagram* (diagram penyebaran data). Dasar pengambilan keputusan yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis itu, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, atau bahkan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan pengolahan data SPSS 22, uji normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan model histogram dan P-P Plott.

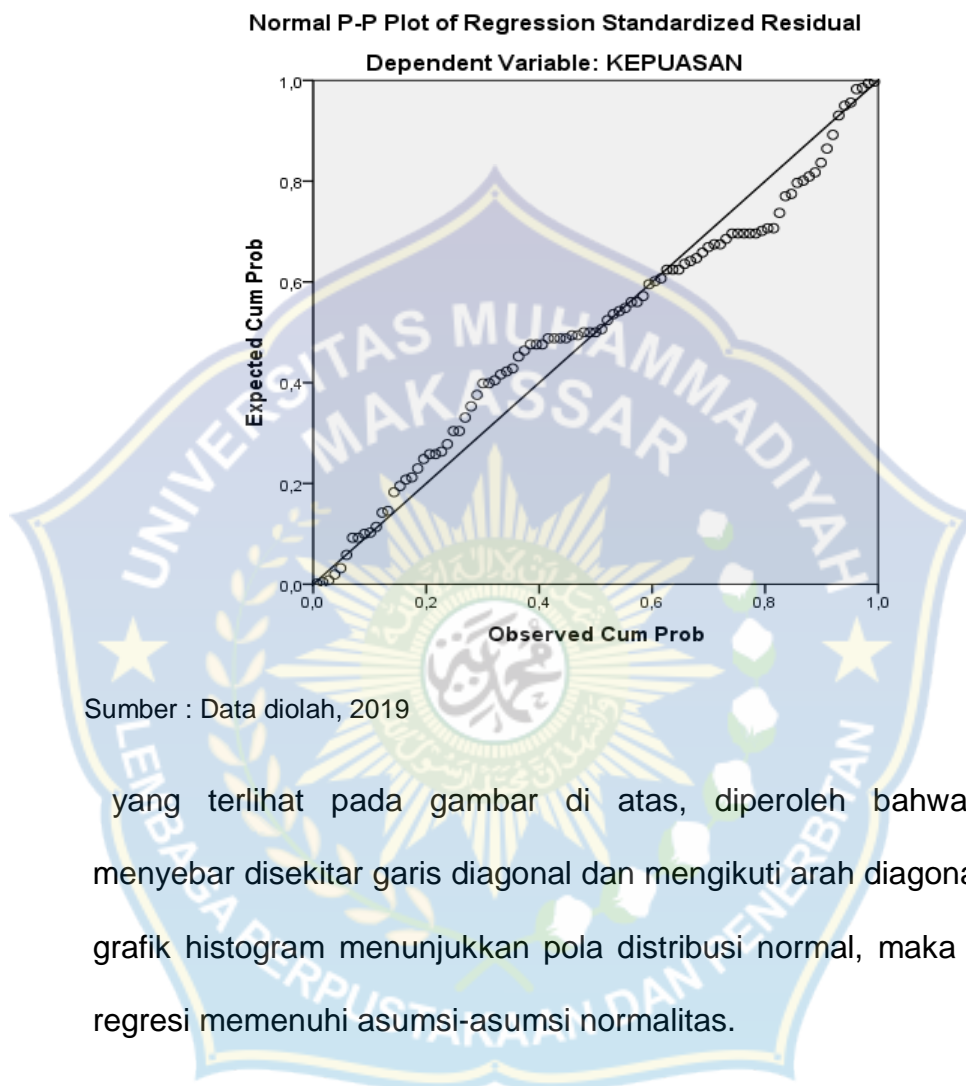
**Gambar 4.2 Kurva Uji Normalitas**



Sumber : Data diolah, 2019

### Gambar 4.3 Uji Normalitas

Berdasarkan pada gambar hasil pengujian hasil olahan data



yang terlihat pada gambar di atas, diperoleh bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi-asumsi normalitas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

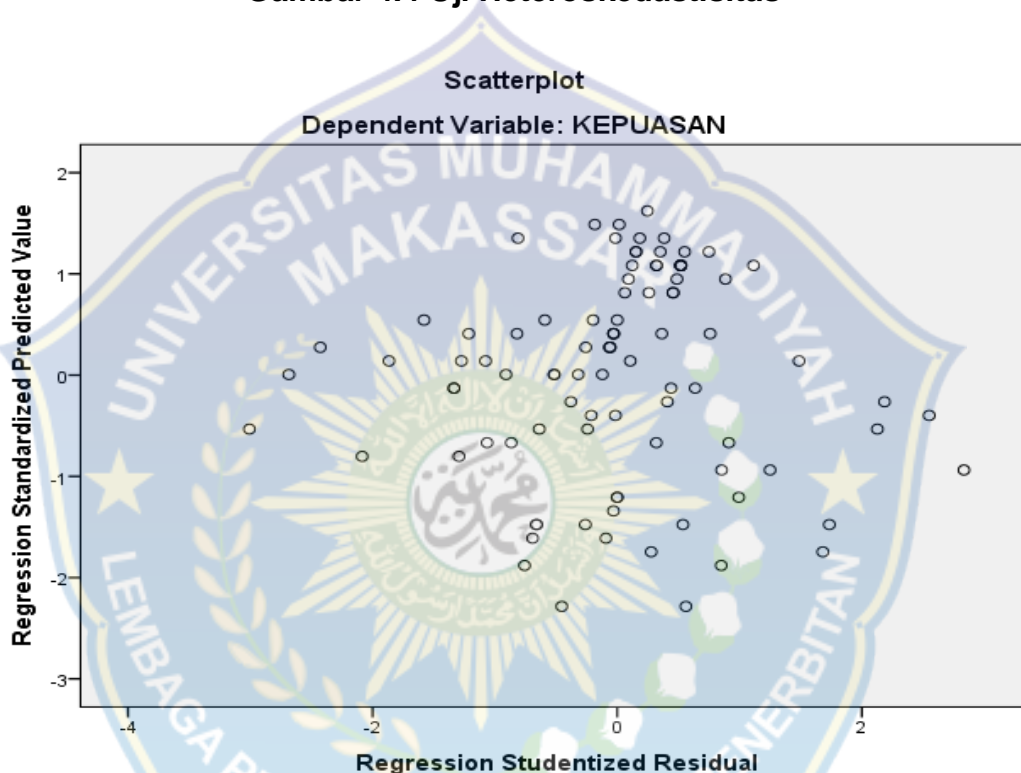
Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut.

Tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola

- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja<sup>41</sup>

**Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : data diolah, 2019

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scattplot tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heterokedastisitas pada model regresi.

<sup>41</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : PT. Prestasi Pustakarya, 2009), h. 79-80

#### 4. Uji Regresi Sederhana

Persamaan regresi sederhana digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen.

**Tabel 4.34 Uji Regresi Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	,677	,295		2,299	,024
	LAYANAN	12,691	1,063	,778	11,943	,000

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam gambar di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi :

$$1) Y = \alpha + \beta x + e$$

$$= 0,677 + 12,691$$

Konstanta sebesar 0,677 artinya apabila nilai X (Layanan) sama dengan nol maka nilai Y sebesar 0,677

$$2) Y = \alpha + \beta x + e$$

$$= 0,677 + 12,691$$

Koefisien refresi X (Layanan) sebesar 12,691 artinya apabila setiap kenaikan X sebesar satu (Layanan) maka nilai Y (Kepuasan Nasabah) akan meningkat 12,691

### 5. Uji t (Parsial)

Untuk pengujian dengan uji t dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, hal ini berarti tidak ada pengaruh layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
- Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

**Tabel 4.35 Uji t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,677	,295		2,299	,024
	LAYANAN	12,691	1,063	,778	11,943	,000

Sumber : Data diolah, 2019

Pada kolom Coefficients model 1 terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig. lebih kecil dari probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , maka pengaruh variabel layanan adalah signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel layanan mempunyai T hitung sebesar 11,943 dengan T tabel sebesar 1,661. Jadi  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $11,943 > 1,661$

maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti variabel layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti layanan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

## 6. Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4. 36 Uji Determinasi  $R^2$**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,778 <sup>a</sup>	,605	,601	,33990	1,820

a. Predictors: (Constant), LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN  
Sumber : Data diolah, 2019

Hasil koefisien determinasi berdasarkan hasil dari tabel 4.7 dapat dilihat bahwa R square = 0,605. Hal ini berarti bahwa variabel X (Layanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (Kepuasan Nasabah) sebesar 60,5%. Sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Bank BNI Syariah Cabang Makassar, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan data panel melalui bantuan program SPSS 22 dalam menganalisis data. Berikut ini merupakan hipotesis yang telah dilakukan :

1. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan yang di butuhkan nasabah sesuai dengan urutan jumlah responden dari 95 sampel dalam penelitian ini yaitu :
  - a. Layanan ATM dengan jumlah 94 responden
  - b. Layanan Customer Service dengan jumlah 90 responden
  - c. Layanan teller dengan jumlah 89 responden
  - d. Layanan internet banking dengan jumlah 86 responden
  - e. Layanan transfer antar bank dalam Negara dan layanan kartu debit dengan jumlah sama yaitu 82 responden
  - f. Layanan sms banking, layanan call center, dan layanan pembayaran dengan jumlah sama yaitu 76 responden
  - g. Layanan cek rekeing dengan jumlah 75 responden
  - h. Layanan kotak saran sebanyak 66 responden
  - i. Layanan kartu TapCash iB Hasanah sebanyak 63 responden

- j. Layanan transfer antar bank antar Negara sebanyak 56 responden
  - k. Layanan safe deposit box dengan jumlah 50 responden
  - l. Layanan kartu kredit dengan jumlah 22 responden
2. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah cabang Makassar. Dimana variabel X (layanan) memiliki pengaruh positif terhadap Y (Kepuasan nasabah) sebesar 60,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini, berikut beberapa saran kepada perbankan syariah, terutama PT Bank BNI Syariah Cabang Makassar selaku objek penelitian dan juga bagi peneliti selanjutnya :

1. Bagi perbankan syariah  
Diharapkan bank lebih meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dan nyaman, dengan demikian akan semakin banyak untuk bertransaksi dan menabung.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Diharapkan dapat menganalisis layanan-layanan lainnya seperti penukaran uang, dan sebagainya untuk dimasukkan ke dalam penelitian selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Al-Qur'an, 2011 Mushaf Al-Fattah: Mikraj Khazanah Ilmu
- Akila.2017. *Pengaruh Insentif dan Pengawasan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*, [ejournal.uigm.ac.id](http://ejournal.uigm.ac.id) diakses 8 januari 2019
- Anggoro, Agustinus, dkk.2007. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* <http://ejournal.undip.ac.id>. diakses 19 Desember 2018
- Anshori, Muslich, dkk.2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cet.I; Surabaya : Airlangga University Press
- Antonio, Muhammad Syafii.2001. *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktik*. Cet.I;Jakarta : Gema Insani Press
- Awaluddin.2012. *Manajemen Bank Syariah*. Makassar : Alauddin University Press
- Departemen Agama
- Hasan, Iqbal.2002. *Pokok-pokok Materi Statistik 1*.Jakarta : PT Bumi Aksara
- Internet Banking/SMS Banking*, [www.bniSyariah.co.id](http://www.bniSyariah.co.id), diakses 8 Januari 2019
- Irianto, Agus.2004. *Statistik :Konsep Dasar dan Aplikasinya*.Jakarta : Kencana
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Prenada Media
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana
- Kasmir.2004. *Pemasaran Bank*.Cet I ; Jakarta : Kencana
- Kasmir,2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan Gary,Amstrong.2008.*Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I, Edisi keduabelas; Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Mujahidin,Akhmad.2006.*Perbankan Syariah*.Cet 1; Jakarta : Rajawali

- Purwadarmito.1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Safe Deposit Box*, [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), diakses 8 Januari 2019
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah : Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*.Cet II ; Jakarta : Kencana
- Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Juni 2018*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id). diakses 17 Desember 2018
- Sudarsono Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kombinasi : Mixed Methods*.Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutoyo, Anwar. 2009 *Pemahaman Individu: Observasi, Checklist, Kuesioner, dan Sosiometri*, Semarang: Widya Karya
- Yahya, Harun. 2005. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Dzikra
- Zulkifli, Sunarto. 2007. *Panduan Praktis Perbankan Syariah*. Jakarta : Zikrul Hakim

# LAMPIRAN



## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Bapak/ibu yang saya hormati,

Saya atas nama Armawanti mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir. Kuesioner ini berhubungan dengan persepsi anda sebagai nasabah Bank BNI Syariah cabang Makassar. Hasil kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata.

### A. Karakteristik Responden

Nama :  
 Usia :  
 Jenis Kelamin : L / P  
 Alamat :

### B. Petunjuk Pengisian

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih yaitu :

SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 N = Netral  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

2. Setiap pernyataan/pertanyaan hanya memiliki satu alternatif jawaban

3. Setelah mengisi jawaban, mohon periksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

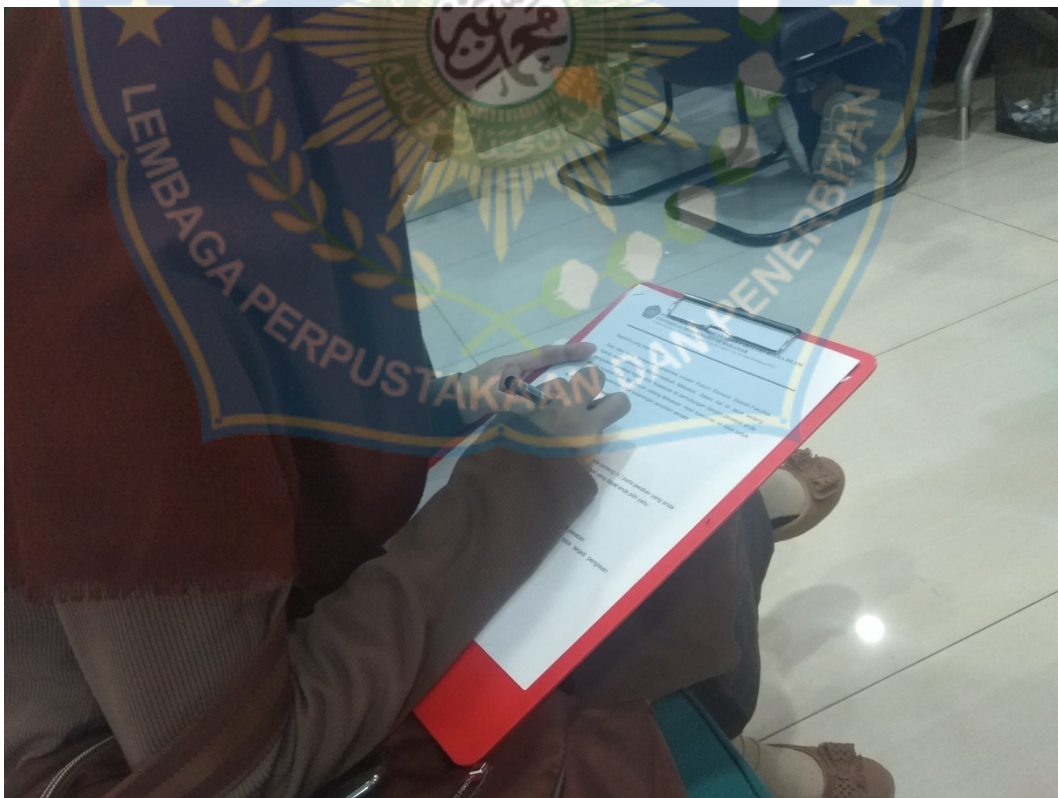
### C. Pernyataan-pernyataan

Layanan Pelanggan (X)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya membutuhkan layanan ATM					
2.	Saya membutuhkan layanan teller di kantor KAS					
3.	Saya membutuhkan layanan customer service (CS) di kantor KAS					
4.	Saya membutuhkan layanan transfer antar bank dalam Negara					
5.	Saya membutuhkan layanan transfer antar bank antar Negara					
6.	Saya membutuhkan layanan kartu debit (debit card)					
7.	Saya membutuhkan layanan kartu kredit					
8.	Saya membutuhkan layanan internet banking					
9.	Saya membutuhkan layanan sms banking					
10.	Saya membutuhkan layanan kotak saran					
11.	Saya membutuhkan layanan cek rekening di kantor KAS					
12.	Saya membutuhkan layanan <i>safe deposit box</i>					
13.	Saya membutuhkan call center di kantor KAS					
14.	Saya membutuhkan layanan pembayaran (pembayaran pajak,air,listrik,uang kuliah, dll)					
15.	Saya membutuhkan layanan kartu TapCash iB Hasanah					

Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)						
No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Ketersediaan ATM sangat membantu saya dalam melakukan transaksi					
2.	Layanan teller sangat membantu saya dalam melakukan transaksi					
3.	Layanan customer service (CS) membantu saya dalam mengetahui produk dan info bank yang saya perlukan					
4.	Layanan transfer antar bank dalam Negara memudahkan saya dalam melakukan transfer dalam Negara					
5.	Layanan transfer antar bank antar Negara memudahkan saya transfer ke/dari luar negeri					
6.	Layanan kartu debit memudahkan saya dalam bertransaksi di berbagai tempat					
7.	Layanan kartu kredit memudahkan saya dalam bertransaksi di berbagai tempat					
8.	Layanan internet banking memudahkan saya transaksi dimana saja					
9.	Layanan SMS banking memudahkan saya transaksi dimana saja					
10.	Layanan kotak saran memudahkan saya dalam memberikan saran dan masukan					
11.	Layanan cek rekening memudahkan saya mengetahui status rekening					
12.	Layanan <i>safe deposit box</i> memudahkan saya dalam dalam menyimpan harta atau barang-barang berharga tanpa merasa takut kehilangan					
13.	Layanan call center memudahkan saya dalam membutuhkan informasi tanpa datang ke bank langsung					
14.	Layanan pembayaran memudahkan saya dalam melakukan pembayaran seperti pembayaran listrik, air, uang kuliah, dll					
15.	Layanan kartu TapCash iB Hasanah memudahkan saya dalam bertransaksi sebagai pengganti uang tunai yang bisa diisi ulang					



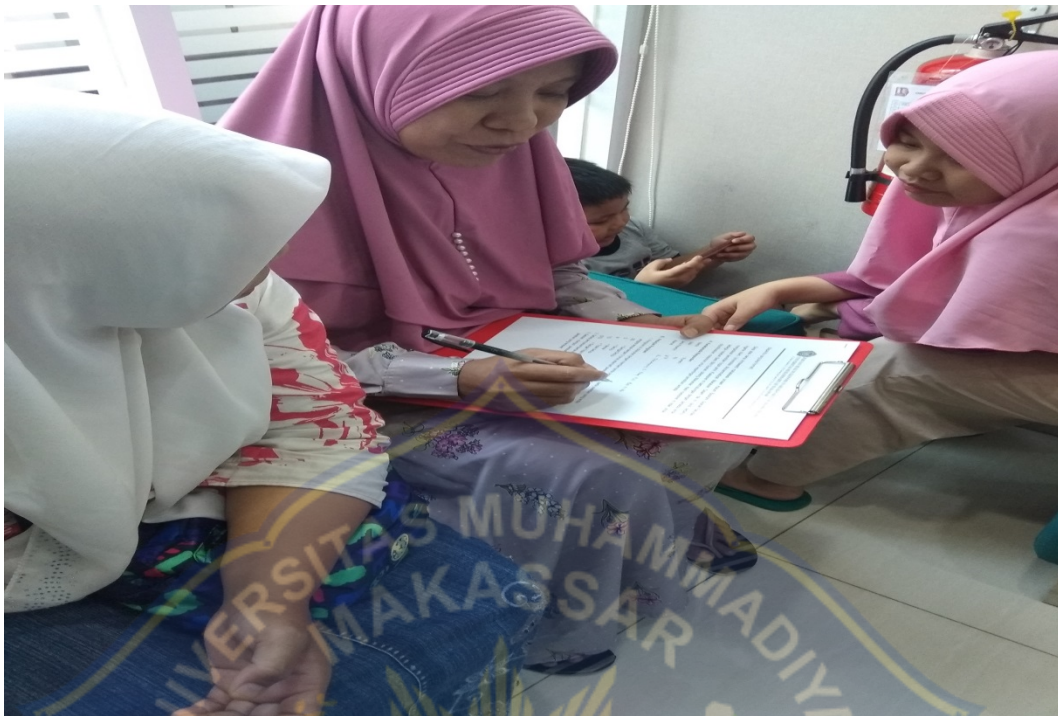
Lampiran 2 : Foto Dokumentasi











Lampiran 3 :Foto Bank BNI Syariah Cabang Makassar



## Lampiran 4 : Hasil Input Data Kuesioner

No.	Umur	Jenis Kelamin	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1.	35	L	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	
2.	27	L	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
3.	35	P	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	
4.	27	L	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
5.	40	L	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	
6.	29	P	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7.	39	L	5	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	
8.	28	L	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9.	25	P	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	
10.	38	P	5	4	3	3	2	4	2	5	3	3	3	1	3	4	3	5	4	4	2	1	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	
11.	36	P	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	2	
12.	24	L	4	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
13.	43	L	5	4	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	3	
14.	41	L	4	4	4	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	4	4	
15.	27	L	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3
16.	22	P	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
17.	62	P	5	5	5	5	3	4	2	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	
18.	63	P	5	5	5	4	2	5	2	2	3	3	4	3	3	5	2	5	5	5	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
19.	32	P	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3
20.	31	P	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	
21.	19	P	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
22.	29	P	5	4	4	5	2	4	1	5	3	3	3	1	4	3	4	5	4	4	4	2	5	1	5	3	3	3	2	2	3	4	
23.	23	P	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
24.	27	P	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	
25.	23	L	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
26.	22	P	5	4	4	4	3	5	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	
27.	22	P	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	

28.	59	P	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
29.	35	L	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
30.	32	P	5	4	5	3	3	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	
31.	24	L	4	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4
32.	29	P	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
33.	48	L	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5
34.	36	P	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35.	25	P	5	5	5	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	5	3
36.	25	P	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	
37.	22	L	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
38.	29	L	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4
39.	25	P	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
40.	40	P	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
41.	40	P	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
42.	28	P	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
43.	38	P	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	
44.	38	L	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
45.	33	P	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4
46.	33	P	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	
47.	30	L	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
48.	30	L	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4
49.	26	L	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4
50.	37	P	5	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	3	5	4	4	3	2	5	2	5	5	3	3	2	4	2	4
51.	28	L	5	5	5	3	2	5	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	2	5	5	3	4	3	3	3	3
52.	29	L	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	2	5	1	5	4	3	3	2	3	3	4
53.	28	P	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3
54.	19	P	5	3	3	5	2	4	2	5	5	4	3	3	4	3	2	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	2	
55.	40	L	5	5	5	4	3	5	2	5	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5
56.	29	L	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3
57.	26	P	4	4	4	3	2	4	1	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	4	1	4	3	3	3	2	3	3	3
58.	46	P	5	5	5	3	2	2	1	1	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	2	5	5	3
59.	23	P	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3



60.	27	L	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	4	3	
61.	30	P	4	4	4	4	3	5	2	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	
62.	26	P	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	
63.	21	P	5	5	5	5	2	4	4	5	4	3	2	2	4	3	3	5	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2	1	4	3	3	
64.	32	L	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
65.	28	L	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	
66.	20	L	5	5	5	3	3	4	2	4	4	2	4	1	3	4	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	3	3	2	3	4	4	
67.	18	P	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
68.	20	P	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	
69.	45	P	5	5	5	4	3	5	1	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	4	3	2	5	2	5	5	3	3	3	3	3	4	
70.	32	L	4	4	4	2	2	4	2	5	3	3	3	2	2	2	3	5	4	4	3	2	4	3	5	4	3	3	2	3	3	3	
71.	35	L	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	
72.	27	P	5	3	3	3	2	5	1	5	5	3	3	2	2	2	4	5	4	4	3	2	5	2	5	5	3	3	3	3	4	4	
73.	27	P	5	3	4	5	5	5	1	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	4	5	3	4	3	2	5	4	
74.	28	L	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
75.	22	L	5	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
76.	23	P	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	
77.	19	P	5	5	4	5	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	
78.	26	P	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3
79.	24	P	5	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	
80.	18	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
81.	27	P	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
82.	34	P	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
83.	27	P	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
84.	44	P	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	3	3	5	5	3	4	3	4
85.	20	L	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	
86.	25	L	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	
87.	18	L	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
88.	39	L	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
89.	21	L	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	
90.	24	L	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4
91.	18	P	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	

92.	40	L	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	
93.	25	L	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4
94.	20	P	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
95.	38	P	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	



## Lampiran 5 : Hasil Olah Data SPSS 22

## Frequencies

## Statistics

		Umur	Jenis Kelamin
N	Valid	95	95
	Missing	0	0
Mean		30,18	

## Frequency Table

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	4	4,2	4,2	4,2
	19	3	3,2	3,2	7,4
	20	4	4,2	4,2	11,6
	21	2	2,1	2,1	13,7
	22	5	5,3	5,3	18,9
	23	4	4,2	4,2	23,2
	24	4	4,2	4,2	27,4
	25	6	6,3	6,3	33,7
	26	4	4,2	4,2	37,9
	27	9	9,5	9,5	47,4
	28	6	6,3	6,3	53,7
	29	6	6,3	6,3	60,0
	30	3	3,2	3,2	63,2
	31	1	1,1	1,1	64,2
	32	4	4,2	4,2	68,4
	33	2	2,1	2,1	70,5
	34	1	1,1	1,1	71,6
	35	4	4,2	4,2	75,8
	36	2	2,1	2,1	77,9
37	1	1,1	1,1	78,9	

38	4	4,2	4,2	83,2
39	2	2,1	2,1	85,3
40	5	5,3	5,3	90,5
41	1	1,1	1,1	91,6
43	1	1,1	1,1	92,6
44	1	1,1	1,1	93,7
45	1	1,1	1,1	94,7
46	1	1,1	1,1	95,8
48	1	1,1	1,1	96,8
59	1	1,1	1,1	97,9
62	1	1,1	1,1	98,9
63	1	1,1	1,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	41	43,2	43,2	43,2
	P	54	56,8	56,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

#### Statistics

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,87	4,47	4,57	4,41	3,73	4,38	2,75

#### Statistics

		P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,48	4,24	4,00	4,15	3,65	4,19	4,23

#### Statistics

		P15
N	Valid	95

Mean	Missing	0
		3,83

### Frequency Table (X) Layanan

#### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,1	1,1	1,1
	4	10	10,5	10,5	11,6
	5	84	88,4	88,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

#### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6,3	6,3	6,3
	4	38	40,0	40,0	46,3
	5	51	53,7	53,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

#### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,3	5,3	5,3
	4	31	32,6	32,6	37,9
	5	59	62,1	62,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

#### P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,1	2,1	2,1
	3	11	11,6	11,6	13,7
	4	28	29,5	29,5	43,2
	5	54	56,8	56,8	100,0

Total	95	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**P5**

	Frequency	Percent	l Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,1	1,1	1,1
2	12	12,6	12,6	13,7
3	26	27,4	27,4	41,1
4	29	30,5	30,5	71,6
5	27	28,4	28,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4,2	4,2	4,2
3	9	9,5	9,5	13,7
4	29	30,5	30,5	44,2
5	53	55,8	55,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	10,5	10,5	10,5
2	27	28,4	28,4	38,9
3	37	38,9	38,9	77,9
4	19	20,0	20,0	97,9
5	2	2,1	2,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,1	1,1	1,1

2	1	1,1	1,1	2,1
3	7	7,4	7,4	9,5
4	28	29,5	29,5	38,9
5	58	61,1	61,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,1	1,1	1,1
3	18	18,9	18,9	20,0
4	33	34,7	34,7	54,7
5	43	45,3	45,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,2	3,2	3,2
3	26	27,4	27,4	30,5
4	34	35,8	35,8	66,3
5	32	33,7	33,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,2	3,2	3,2
3	17	17,9	17,9	21,1
4	38	40,0	40,0	61,1
5	37	38,9	38,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,2	3,2	3,2
	2	6	6,3	6,3	9,5
	3	26	27,4	27,4	36,8
	4	46	48,4	48,4	85,3
	5	14	14,7	14,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,2	4,2	4,2
	3	15	15,8	15,8	20,0
	4	35	36,8	36,8	56,8
	5	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,3	5,3	5,3
	3	14	14,7	14,7	20,0
	4	30	31,6	31,6	51,6
	5	46	48,4	48,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,3	6,3	6,3
	3	26	27,4	27,4	33,7
	4	41	43,2	43,2	76,8
	5	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	



Statistics

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,85	4,53	4,57	4,20	3,80	4,41	3,00

Statistics

		P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
N	Valid	95	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,55	4,26	4,02	4,26	3,68	4,24	4,34

Statistics

		P30	
N	Valid	95	
	Missing	0	
Mean		3,86	

### Frequency Table (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	14	14,7	14,7	14,7
	5	81	85,3	85,3	100,0
Total		95	100,0	100,0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,3	5,3	5,3
	4	35	36,8	36,8	42,1
	5	55	57,9	57,9	100,0
Total		95	100,0	100,0	

**P18**

		Frequency	Percent	Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,3	5,3	5,3
	4	31	32,6	32,6	37,9
	5	59	62,1	62,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,2	4,2	4,2
	3	20	21,1	21,1	25,3
	4	24	25,3	25,3	50,5
	5	47	49,5	49,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	15	15,8	15,8	16,8
	3	16	16,8	16,8	33,7
	4	33	34,7	34,7	68,4
	5	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	11	11,6	11,6	12,6
	4	31	32,6	32,6	45,3

5	52	54,7	54,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7,4	7,4	7,4
2	21	22,1	22,1	29,5
3	38	40,0	40,0	69,5
4	23	24,2	24,2	93,7
5	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	10,5	10,5	10,5
4	23	24,2	24,2	34,7
5	62	65,3	65,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,1	1,1	1,1
3	20	21,1	21,1	22,1
4	27	28,4	28,4	50,5
5	47	49,5	49,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**P25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,1	1,1	1,1
3	30	31,6	31,6	32,6

	4	30	31,6	31,6	64,2
	5	34	35,8	35,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,1	1,1	1,1
	3	18	18,9	18,9	20,0
	4	31	32,6	32,6	52,6
	5	45	47,4	47,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,1	1,1	1,1
	2	10	10,5	10,5	11,6
	3	27	28,4	28,4	40,0
	4	37	38,9	38,9	78,9
	5	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,1	2,1	2,1
	3	19	20,0	20,0	22,1
	4	28	29,5	29,5	51,6
	5	46	48,4	48,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**P29**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	2	2	2,1	2,1	2,1
	3	16	16,8	16,8	18,9
	4	25	26,3	26,3	45,3
	5	52	54,7	54,7	100,0
Total		95	100,0	100,0	

**P30**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,2	3,2	3,2
	3	27	28,4	28,4	31,6
	4	45	47,4	47,4	78,9
	5	20	21,1	21,1	100,0
Total		95	100,0	100,0	

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,778 <sup>a</sup>	,605	,601	,33990	1,820

a. Predictors: (Constant), LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,677	,295		2,299	,024

LAYANAN	12,691	1,063	,778	11,943	,000
---------	--------	-------	------	--------	------

Coefficients<sup>a</sup>

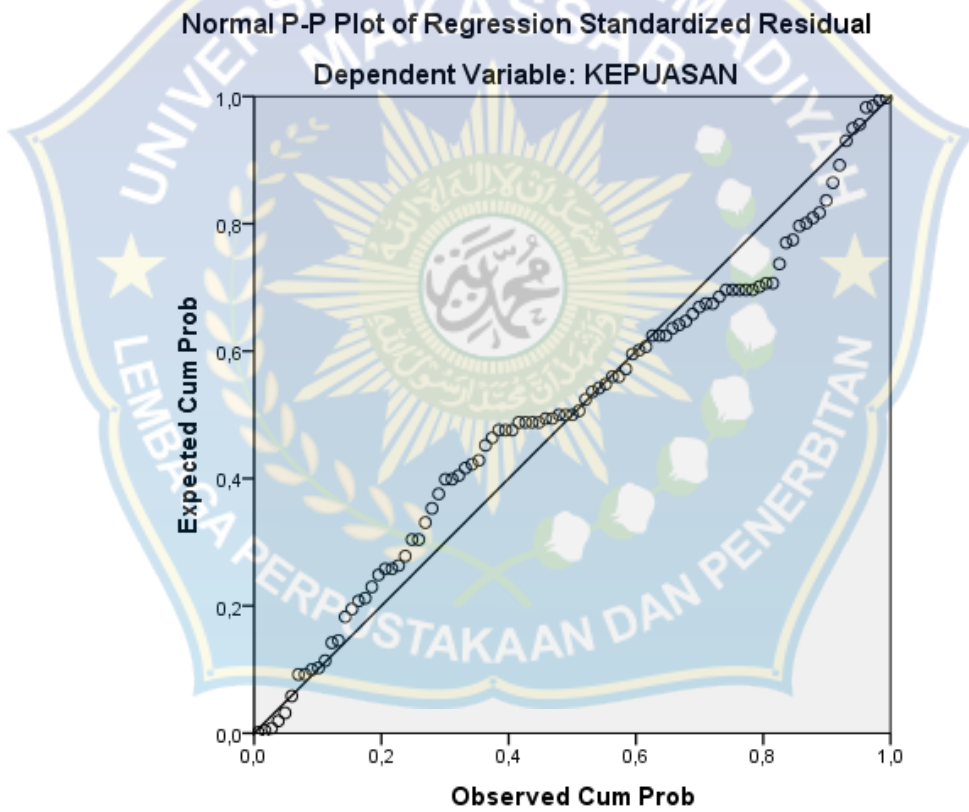
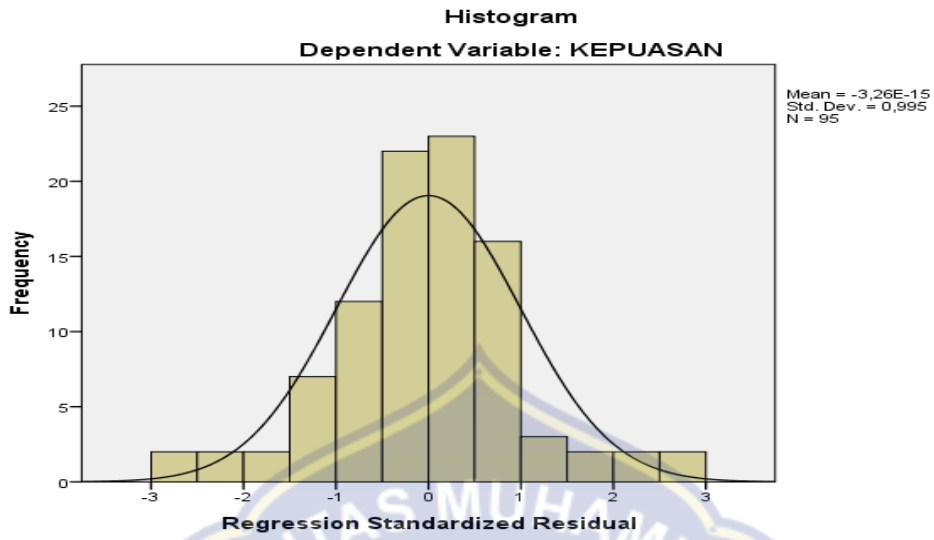
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	LAYANAN	1,000	1,000

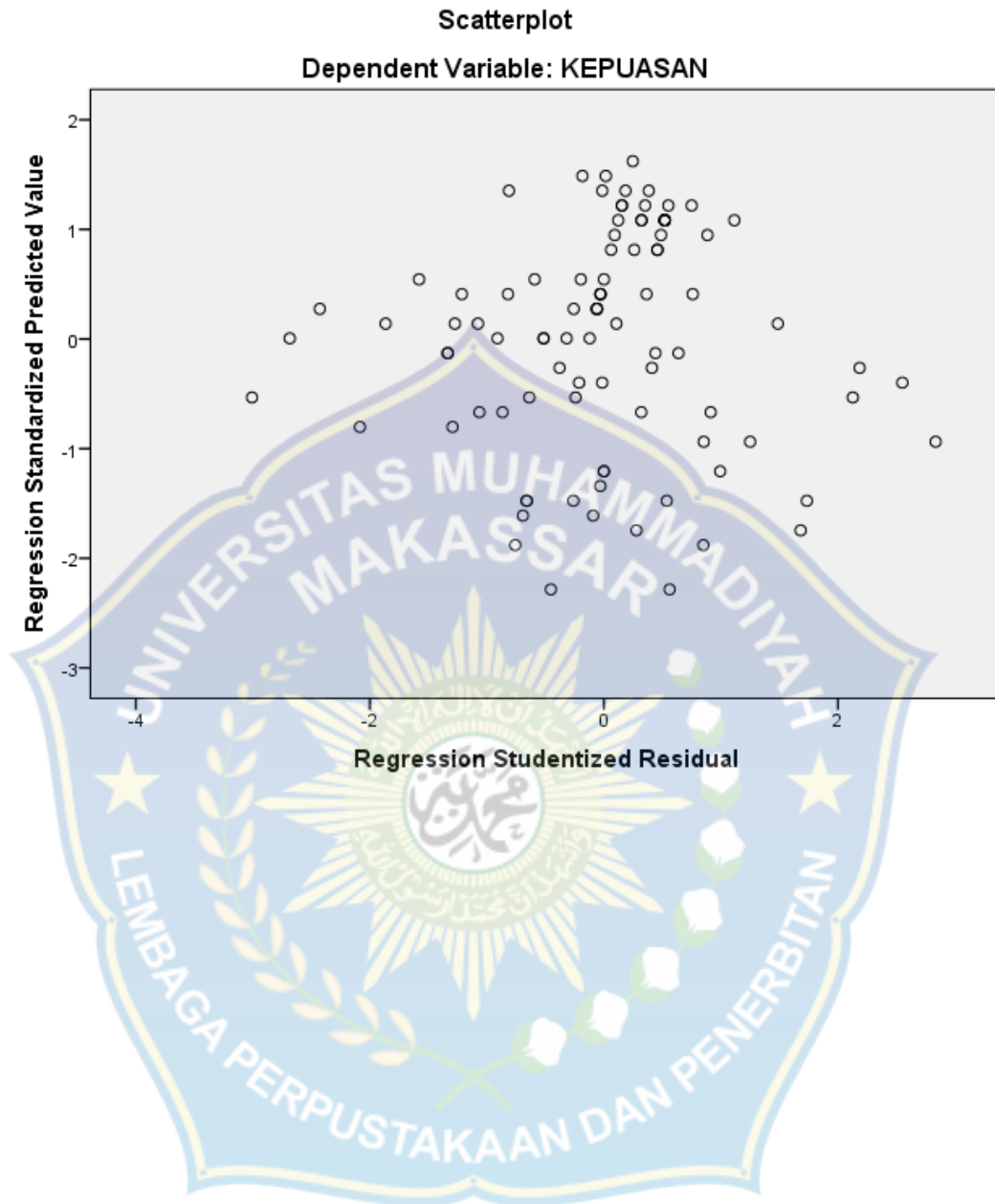
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	LAYANAN
1	1	1,993	1,000	,00	,00
	2	,007	16,841	1,00	1,00

a. Dependent Variable: KEPUASAN







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Armawanti**, Bulukumba 11 Januari 1998 putri ketiga dari pasangan Abdul Wahid dan Masnah, dan mempunyai 1 saudara laki-laki yang bernama Sudirman S.Pd dan 1 saudara perempuan yang bernama Hawati A.ma

Riwayat pendidikan :

1. SDN 304 Batuhulang Kab. Bulukumba lulus tahun 2009
2. SMPN 2 Tompobulu Kab. Bantaeng dari tahun 2009-2010
3. SMPN 2 Herlang Kab. Bulukumba lulus tahun 2012
4. SMAN 6 Bulukumba lulus tahun 2015

Program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar masuk pada tahun 2015.

Agama : Islam

Hobi : Traveling

Status : Belum menikah

Alamat Daerah : Dusun saukeng, Desa Singa, Kecamatan Herlang, Kabupaten Bulukumba

Alamat Makassar : Perumahan Pesona Barombong Indah Blok H

Email : mirnawhd98@gmail.com