



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Syariah dalam Bidang Perbankan
Syariah*

OLEH

AULIATUL HANIFAH
NIM. 11 202 015

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR**

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auliatul Hanifah

NIM : 11 202 015

Tempat/tanggal lahir : Kisaran/ 25 Agustus 1993

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”** adalah benar karya saya sendiri bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 16 Februari 2016

Cara yang menyatakan


AULIATUL HANIFAH
NIM. 11 202 015

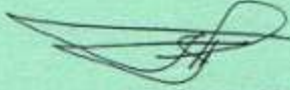
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama: AULIATUL HANIFAH, NIM. 11 202 015 dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BATUSANGKAR, memandang bahwa proposal skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kepada sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, 17 Februari 2015

Pembimbing I



Dr. Zainuddin, MA
Tgl: 18 - Februari - 2016

Pembimbing II



Dr. Hj. Fitri Yeni M. Dalil, Lc. M. Ag
Tgl: 12 - Februari - 2016

Mengetahui:

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
STAIN Batusangkar



Pratiyasa Guspendri, SE., M.Si

Tgl: 18 - Februari - 2016

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini ditulis oleh AULIATU HANIFAH, NIM. 11.202.015, yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BATUSANGKAR", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar pada hari Jumat tanggal 04 Maret 2016, dan telah diperbaiki sesuai dengan saran dan catatan tim penguji selanjutnya dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy) Program Strata Satu (S.1) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

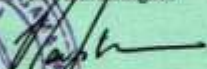
Batusangkar, 11 Maret 2016

Tim Penguji Sidang Munaqasyah

NO	Nama Penguji	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1	Dr. Zainuddin, MA	Ketua Sidang		16/3-16
2	Dr. Hj. Fitri Yeni M, Dalil, Lc, M.Ag	Sekretaris Sidang		15/3-2016
3	Dr. H. Alimin, Lc, M.Ag	Anggota I		15/3-16
4	Drs. Hafulyon.MM	Anggota II		11/3-16

Mengetahui
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
STAIN Batusangkar




Nasrizar Guspendri, SE., M.Si
Tel. 16 - Maret - 2016

ABSTRAK

Auliatul Hanifah, NIM. 11 202 015, dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”**. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar.

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar. Dalam pembahasan skripsi ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif deskriptif, dengan sampel yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar sebanyak 99 orang.

Pada hasil pengujian korelasi determinan yang mana hasilnya sebesar 0,874. Yang mana nilai tersebut berada diantara 0,80-1,00. Jadi hasilnya adalah nasabah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Melalui uji t_{tes} , diketahui bahwa Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8.982 dengan tingkat signifikan sebesar 0,050 di dalam pengujian digunakan tingkat kesalahan atau alpha sebesar 0,05. Nilai kritis menurut tabel dengan $dk = n-2 = 99-2 = 97$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1.984$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05, sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Begitu juga dengan uji f_{tes} , diketahui bahwa pelayanan memiliki nilai f_{hitung} sebesar 80.669 dengan tingkat signifikan sebesar 0.050. nilai kritis menurut tabel dengan $df 1 = 2-1 = 1$, dan $df 2 = 99-2=97$, maka diperoleh nilai $t_{tabel} = 3,94$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 0,05, sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar dan nasabah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Kata Kunci : Pelayanan dan Kepuasan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segenap puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”. Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang telah meninggalkan dua pedoman hidup sebagai petunjuk ke jalan yang benar, yaitu Al-Quran dan Sunnah.

Skripsi ini penulis susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda **Pardi** dan Ibunda **Syafrida** serta kakak-kakak penulis yang telah bersabar mendidik, menuntun, menasihati dan mendo’akan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada Ketua STAIN Batusangkar dan Wakil Ketua STAIN Batusangkar, Bapak Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam beserta staf serta Bapak Ketua Program Studi Perbankan Syariah beserta staf yang telah banyak memberikan dorongan dan fasilitas belajar kepada penulis selama mengikuti pendidikan dan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Zainuddin. MA selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Fitri Yeni M Dalil, Lc. M.Ag selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan mencurahkan pikiran serta tenaga dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Rizal, M.Ag sebagai penasehat akademik yang terus memberikan masukan dan wejangan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar yang telah memberikan semangat dan wejangan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar beserta karyawan yang telah membantu dan memfasilitasi penulis dalam melengkapi daftar bacaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu karyawan/ wati Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar yang juga telah memberikan bantuan yang baik dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu pengurus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar yang telah bersedia memberikan informasi kepada penulis sebagai bahan penyelesaian penulisan skripsi ini.
8. Rekan–rekan mahasiswa dan alumni Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar yang juga telah banyak memberikan masukan saran-saran dan dorongan semangat, bahkan mencurahkan pikiran dan tenaganya untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penulis juga menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang dengan sukarela telah memberikannya dalam penulisan skripsi ini. Terakhir, penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan kritikan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berdoa semoga segala bantuan dan pertolongan yang diberikan dapat menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT dan dibalasi dengan pahala yang berlipat ganda. Amin ya rabbal'alam

Batusangkar, 14 Februari 2016
Penulis,

AULIATUL HANIFAH
NIM. 11 202 015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIK, HIPOTESIS DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Landasan Teoritik.....	7
1. Kualitas Pelayanan	7
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
b. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	8
c. Pentingnya Kualitas Pelayanan	15
d. Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik.....	16
2. Kepuasan Nasabah.....	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
b. Pentingnya Kepuasan Nasabah.....	21



c. Memuaskan Kebutuhan Pelanggan	22
d. Kepuasan dalam Perspektif Islam.....	
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	23
f.Strategi Pemasaran untuk Memuaskan Nasabah.....	25
g. Sifat-Sifat Pelanggan.....	26
h. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	27
B. HIPOTESIS.....	28
C. Penelitian Yang Relevan.....	30
D. Definisi Operasional.....	31
E. Kerangka Berfikir.....	34
	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	36
B. Pertanyaan Penelitian	36
C. Tujuan Penelitian	36
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
E. Metode Penelitian	37
1. Populasi dan Sampel	37
2. Teknik Pengumpulan Data	38
3. Sumber Data.....	38
4. Teknik Pengolahan Data.....	39
5. Uji Validitas dan Reabilitas.....	40
6. Uji Normalitas.....	41
7. Analisis Data.....	42
a. Uji Koefisien Determinan.....	42
b. Uji T tes.....	43
c. Uji F tes Analisis.....	43



BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar.....	45
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar.....	45
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar	46
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar	48
4. Produk yang Ditawarkan Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar	50
B. Pengujian Instrumen Data.....	53
1. Pengujian Validitas.....	53
2. Pengujian Reabilitas.....	56
C. Pengujian Normalitas.....	57
D. Analisis Data.....	58
1. Uji Koefisien Determinan.....	58
2. T tes.....	59
3. Uji F tes Analisis.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1.1	Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar Tahun 2012 s/d 2014.....	4
4.1	Pengujian Validitas Pelayanan.....	54
4.2	Pengujian Validitas kepuasan	55
4.3	Pengujian Reliabilitas.....	56
4.4	Hasil Pengujian Normalitas Variabel Penelitian.....	57
4.5	Hasil Pengujian Koefisien Determinan.....	58
4.5	Hasil Pengujian t_{tes}	59
4.6	Hasil Pengujian f_{tes}	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Kepuasan.. .. .	20
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar...	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan memberi pembiayaan, serta memberi jasa-jasa lainnya dan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi sesuai dengan syariat Islam¹. Adapun kegiatan utama suatu bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, giro dan kemudian menyalurkan kembali yang dihimpun tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit.²

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, jasa pelayanan secara formal adalah pekerjaan diluar bidang pertanian dan pabrik seperti pekerjaan dibidang hotel, restoran dan toko reparasi, hiburan seperti bioskop dan teater, taman hiburan, fasilitas perawatan kesehatan seperti rumah sakit dan jasa dokter, jasa professional seperti konsultan hukum, akuntansi, pendidikan, keuangan, asuransi dan *real estate*, pedagang besar dan pedagang pengecer, jasa transportasi dan lain sebagainya.³ Dilihat dari karakteristik pengertian jasa, bank masuk kedalam kategori keuangan.

Pada saat ini telah banyak bermunculan bank-bank yang berbasis syariah yang memberikan jasa dan pelayanan kepada nasabahnya agar terjaganya kepercayaan nasabah kepada perbankan tersebut. Perbankan merupakan bisnis yang memberikan pelayanan kepada nasabah agar para nasabah dapat selalu menjaga loyalitas kepada perbankan. Dikarenakan bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan sehingga pihak bank harus memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa

¹ Muhammad, *Lembaga Keuangan Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press,2002), hal.62

² Martono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Ekonisia,2002), hal.24

³ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa Dan Produk*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002),



untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Sebagaimana Philip mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan”.⁴

Setiap perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang dilakukan dengan sangat maksimal, yang nantinya akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan. Setiap pelaku bisnis, tujuannya tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas pengguna produk atau jasa, sama atau lebih dari harapan yang diinginkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Tidak ada gunanya menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti menghadapkan pelanggan melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sangat muncul dikemudian hari. Jika dilihat dari frekuensi pembelian, produk dan jasa yang dibutuhkan konsumen banyak yang dibeli sekali saja, dibeli beberapa kali saja tetapi jarang dan sering sekali. Konsumen yang melakukan pembelian yang berulang kali adalah pelanggan dalam arti yang sebenarnya. Untuk menciptakan hal tersebut perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa

⁴ Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), cet, ke 1, hal. 107



kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang.⁵

Faktor-faktor yang mempengaruhi dari kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor* dan berhubungan dengan biaya dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa tersebut. Maka dari itu setiap pelaku bisnis, dapat memperhatikan ke lima faktor tersebut, agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan ini dapat dilakukan dengan melakukan metode, yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan *survey* kepuasan pelanggan. Selain itu, menurut Peters ada 10 kunci sukses dalam melakukan pengukuran kepuasan nasabah, yaitu dengan melakukan frekuensi, format, isi pertanyaan, desain isi, melibatkan setiap orang, mengukur kepuasan setiap orang, kombinasi berbagai ukuran, hubungan dengan kombinasi dan *reward* lainnya, pengukuran ukuran secara simbolik dan bentuk pengukuran lainnya.⁶

Pada saat ini, telah hadir Bank yang berbasis syariah di Batusangkar. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar berdiri pada tahun 2010 dan awalnya BSM KCP Batusangkar dibawah kantor pusat Bukittnggi, namun sekarang BSM KCP Batusangkar dibawah kantor pusat Payakumbuh. BSM KCP Batusangkar berkembang dan maju dengan pesat. Terbukti dengan bertambah banyaknya nasabah pada tahun ketahun. Jumlah nasabah pada tiga tahun terakhir, terlihat pada tabel berikut ini:

⁵ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas* hal. 77

⁶ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas* hal. 80-81



Table 1.1
Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu
Batusangkar.
Tahun 2012/2014

Tahun	Nasabah
2012	6.000
2013	8.200
2014	10.650

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah nasabah dari tahun-tahun meningkat mulai dari 6.000 nasabah, 8.200 nasabah dan terakhir 10.650 nasabah. Dari peningkatan jumlah nasabah tersebut, yang menjadikan penulis tertarik membahas, bagaimana kepuasan nasabah BSM KCP Batusangkar terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang membahas tentang: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat penulis identifikasikan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar?
2. Bagaimana sikap nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah yang harus dibenahi oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar dalam meningkatkan kepuasan nasabah ?



5. Bagaimana strategi Pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
6. Apa sajakah faktor-faktor pelayanan karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
7. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar pada dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), keamanan bertransaksi (*assurance*) dan empati (*empathy*)?

C. Batasan dan Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah: Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar Terhadap Kepuasan Nasabah .

Sedangkan Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah:
“Seberapabesar Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Sebagai sarana untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan.
2. Sebagai pengembangan wawasan dan disiplin ilmu yang sedang penulis tekuni khususnya dalam bidang perbankan syariah.
3. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada Jurusan Syariah Program Studi Perbankan Syariah di STAIN Batusangkar.
4. Sebagai bahan informasi bagi civitas akademi Jurusan Syariah Program Studi Perbankan Syariah di STAIN Batusangkar.



5. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
6. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan dan kinerja lainnya dalam perbankan syariah yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan lebih menarik minat masyarakat.



BAB II

LANDASAN TEORITIK, HIPOTESIS DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Landasan Teoritik

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control* dalam bukunya Philip Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.⁷ Sedangkan Menurut Sentot, Jasa yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa biasanya berkaitan dengan pelayanan atau sebaliknya.⁸

Didalam dunia perbankan Pelayanan disebut *Customer Service*. secara umum, *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁹

Menurut Kasmir, ada beberapa pengertian yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan, yaitu:¹⁰

⁷ Philip Kotler dkk, *Manajemen Pemasaran; Sudut Pandang Asia*, (Indeks: Gramedia, 2003), hal. 94

⁸ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 110

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 216

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 22



- 1) *Excellent*, yaitu standar kinerja yang diperoleh
- 2) *Customer*, yaitu perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima atau membayar *out put* pelayanan (jasa atau sistem)
- 3) *Service*, yaitu kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk tetapi lebih menentukan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- 4) *Quality*, yaitu sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat raba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Consistens*, yaitu tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjala dengan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 6) *Levels*, yaitu suatu pernyataan atau sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 7) *Delivery*, yaitu memberikan pelayanan yang benar dengan cara dan waktu yang tepat.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk menggimbangi harapan pelanggan.

b. Dimensi-Dimensi Pelayanan

Para peneliti menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan disesuaikan dengan produknya, misalnya produk makanan maka mengukurnya dengan rasa, kesegaran, aroma, dan sebagainya. Namun untuk mengukur kepuasan dalam perusahaan jasa ada beberapa cara, sebagai berikut:¹¹

¹¹ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 15



1) *Tangible* (bukti langsung)

Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, personalia, bahan tertulis dan sarana komunikasi.¹² Selain itu juga fasilitas berupa gedung, ruangan *front office*. Tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dan penampilan karyawan. Salah satu catatan penting bagi pelaku pelayanan publik, bahwa dalam menjalankan operasionalnya haruslah memperhatikan sisi penampilan fisik para pelaku atau pengelola atau petugasnya dalam hal penampilan yang sesuai dengan tuntutan syariat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat al-A'raf ayat 26.

يَبْنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰيْكُمْ لِبَاسًا يُورِيْ سَوَآءِتِكُمْ وَرِيْشًا وَّلِبَاسٌ

اَلتَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾¹³

Artinya: Hai anak Adam, Sesungguhnya kami Telah menurunkan kepadamu Pakaian untuk menutup auratmu dan Pakaian indah untuk perhiasan. dan Pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa ada dua fungsi dari sekian banyak fungsi pakaian. Pertama, sebagai penutup bagian-bagian tubuh yang dinilai oleh agama atau dinilai oleh seseorang atau masyarakat sebagian buruk bila dilihat. Sedangkan yang kedua, adalah sebagai hiasan yang menambah keindahan pemakainnya. Ini memberikan isyarat

¹² Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 15

¹³ Al-Qur'an Surat al-A'raf Ayat 26. hal. 121



bahwa agama memberi peluang yang cukup luas untuk memperindah diri dan mengekspresikan keindahannya.¹⁴

2) *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dengan handal, akurat dan memuaskan.¹⁵ Maksudnya karyawan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitasnya. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Ahzab ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا¹⁶

Artinya: Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.

Ayat ini memberikan gambaran kepada manusia untuk selalu berakhlak baik seperti yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW, karena pada diri Rasulullah SAW telah terdapat suri tauladan yang baik, baik dalam beribadah maupun bermuamalah.

¹⁴ M. Quraishy Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan Dan Kesan Da Keserasian Al-Qur'an*, (Tagerang: Lentera Hati, 2008), cet. Ke 10, hal. 58

¹⁵ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 15

¹⁶ Al-Qur'an Surat al-Ahzab Ayat 21. hal. 336



3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness adalah kemampuan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.¹⁷ Maksudnya suatu respon kesigapan para karyawan dalam menolong pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, namun tidak luput dari sikap kesopanan dan ramah. Dan kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan. Apabila tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah yang kita miliki akan berpaling. Firman Allah SWT dalam surat al-Maidah ayat 1.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا
مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ

18

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Ayat ini menjelaskan bahwa segala macam akad, janji atau kontrak dan sebagainya dilakukan oleh Islam, dan wajib diteguhi dan dipenuhi, apabila dimungkiri ia telah terlepas diri dari ciri-ciri orang beriman.¹⁹ Disamping itu Allah SWT juga berfirman dalam surat Al-Insyirah ayat 7: yang artinya: “ maka

¹⁷ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 15

¹⁸ Al-Qur'an Surat al-Amidah Ayat 1. hal. 84

¹⁹ Hamka, *Tafsir Al-Azhar: Juz V-Vi*, (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1983), hal. 106



apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya.

Sebagian ahli tafsir menafsirkan, apabila kamu (muhammad) telah selesai berdakwa maka beribadahlah kepada Allah SWT, apabila kamu telah selesai mengerjakan urusan dunia maka kerjakanlah urusan akhirat.²⁰ Selain itu ayat ini juga menunjukkan bahwa Allah SWT menyuruh manusia agar professional dalam bekerja dan peringatan Allah SWT kepada manusia agar tidak menunda-nunda pekerjaan.

4) Assurance (jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya kepada pelanggan sehingga pelanggan terbebas dari resiko.²¹ Artinya kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan menimbulkan rasa aman serta bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Ahzab ayat 72.

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ
تَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا²²

Artinya: Sesungguhnya kami Telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh.

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2000), cet. Ke 10, hal. 57

²¹ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 15

²² Al-Qur'an Surat al-Ahzab Ayat 72. hal. 341



Ada beberapa pendapat mengenai makna amanah dalam ayat ini. Al-Qurthubi menyatakan, amanah bersifat umum mencakup seluruh tugas-tugas keagamaan. Ini adalah pendapat Jumhur. Asy-Syaukani menukil pendapat Al-Wahidi, menurutnya amanah adalah ketaatan dan kewajiban-kewajiban yang penuaiannya dikaitkan dengan pahala dan pengabdianya dikaitkan dengan siksa, sekaligus menurut pendapat seluruh ahli tafsir. Maka wajiblah setiap karyawan memiliki sifat amanah yang akhirnya nasabah akan merasa kenyamanan atas keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan.²³

5) *Empathy* (empati)

Empati adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.²⁴ Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat individual dan pribadi. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾²⁵

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan

²³ Hamka, *Tafsir Al-Ahzab*.... hal. 76

²⁴ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen*..., hal. 15

²⁵ Al-Qur'an Surat an-Nahl Ayat 90. hal. 221



permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT memerintah kepada umatnya manusia agar bersikap adil, berbuat kebaikan dan saling tolong menolong serta memberi dari satu orang keorang lain agar terjalin suatu persaudaraan yang harmonis dalam kehidupan.

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam konsep manajemen jasa pelayanan, antara lain:²⁶

- a) Merumuskan sesuatu strategi pelayanan.

Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijalankan kepada pelanggan. Perumusan strategi pelayanan ini pada dasarnya dilakukan dengan merumuskan apa bidang usaha perusahaan, siapa pelanggan perusahaan dan apa yang bernilai bagi pelanggan.

- b) Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan.

Strategi yang telah dirumuskan dikomunikasikan kepada pelanggan. Hal ini membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya. Pelanggan perlu mengetahui dengan jelas mengenai macam dan tingkat yang akan diperolehnya.

- c) Menetapkan suatu standar kualitas secara jelas.

Walaupun penetapan sudah standar kualitas pelayanan dalam bidang jasa tidak mudah, hal ini perlu diusahakan agar setiap orang mengetahui dengan jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.

²⁶ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen...*, hal. 17



- d) Menetapkan sistem pelayanan yang efisien.

Menghadapi pelanggan tidaklah cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu lebih dari itu, yaitu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

- e) Karyawan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan.

Setiap karyawan yang terlibat dalam jasa pelayanan harus mengetahui dengan jelas standar kualitas pelayanan itu sendiri. Karena itu, perusahaan perlu harus memperhatikan pemilihan karyawan yang tepat dan melalui pengawasan secara terus menerus bagaimana pelayanan itu harus disampaikan.

- f) Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

Pihak yang menentukan kualitas jasa pelayanan adalah pelanggan. Karena itu, perusahaan perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi perusahaan. Informasi tersebut plus jumlah pelanggan yang merasa puas dapat diketahui melalui survei secara periodik dan sistematis. Survei ini juga bisa menunjukkan dalam hal apa pelanggan tidak merasa puas.

c. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Kualitas produk dan layanan, kepuasan pelanggan dan tingkat profitabilitas perusahaan terkait dengan erat. Tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi,²⁷ selain itu juga akan menghasilkan profitabilitas perusahaan yang lebih tinggi juga.

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen*..... hal. 93-94



Di Indonesia tuntutan konsumen telah dipayungi hadirnya Undang-Undang konsumen yang melindungi mereka dari rendahnya kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU Konsumen) yang efektif sejak tanggal 20 April 2000 menjadi payung hukum bagi tuntutan konsumen. Undang-Undang ini menampung segala sesuatu yang berhubungan dengan keluhan konsumen terhadap produsen. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, produsen bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan. Undang-Undang konsumen tersebut juga memuat ketentuan legitasi yang memungkinkan terjadinya penyelesaian diluar pengadilan.²⁸

Di Indonesia banyak yang belum menyadari bahwa konsumen jasa juga termasuk ke dalam ketentuan Undang-Undang Konsumen. Dalam Undang-Undang ini jelas dikatakan bahwa konsumen adalah setiap penggunaan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Adapun jasa adalah layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, perlindungan konsumen (dalam hal ini konsumen jasa), telah pula mendapatkan jaminan kepastian hukum dan dilindungi hak-haknya.²⁹

d. Dasar-Dasar Pelayanan Yang Baik

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *Customer Service*

²⁸ Idris, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pegawai Pada BPRS Haji Miskin Pandai Sikek*, (Skripsi STAIN Batusangkar, 2013. Hal. 15

²⁹ Rambat Lupiyati dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), cet. Ke 2, hal. 175



perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan bank. Tanpa standar tertentu, *Customer Service Office* bank akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan akan diberikan akan berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh CS, yaitu:³⁰

- 1). Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.

Customer Service Office harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah.

- 2). Percaya diri bersifat akrab dan penuh senyum.

Dalam melayani nasabah *Customer Service Office* tidak boleh ragu-ragu, harus memiliki keyakinan atau percaya diri yang tinggi. *Customer Service Office* juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

- 3). Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama.

Pada saat nasabah datang, *Customer Service Office* harus menyapa terlebih dahulu, usahakan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

- 4). Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Pada saat melayani nasabah, *Customer Service Office* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

- 5). Menerima keluhan nasabah dengan baik.

³⁰ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 204



Customer Service Office harus menerima keluhan nasabah dengan baik, dengan begitu nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

- 6). Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan jelas.

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik, benar dan mudah dimengerti. Suara yang jelas serta tidak menggunakan istilah-istilah yang tidak dimengerti nasabah.

- 7). Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan.

Seorang *Customer Service Office* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan nasabah. Dalam memberikan informasi kepada nasabah, *Customer Service Office* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk-produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.

- 8). Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Saat nasabah sedang berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraan. Kemudian hindari kalimat-kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

- 9). Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. *Customer Service Office* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

- 10). Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada karyawan lain.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menanganinya permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.



11). Bila belum dapat melayani, beritahu kapan nasabah akan dilayani.

Jika pada saat tertentu *Customer Service Office* dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahu kepada nasabah kapan mereka akan melayani dengan simpatik, agar nasabah tidak merasa di hiraukan.

2. Kepuasan Pelanggan / Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara tradisional pelanggan berarti orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.³¹

Menurut Engel dkk kepuasan nasabah adalah evaluasi purnabeli dimana alterative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat senang atau puas.³²

Sedangkan Day, menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³³ Menurut Schanars, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah

³¹ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa Dan Produk*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), hal. 75

³² Philip Kotler, *Manajemen* hal. 77

³³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), hal. 24



untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Apabila terciptanya rasa puas akan dapat memberikan beberapa manfaat, diantara hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli untuk dapat membeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari satu orang keorangnya yang menguntungkan bagi perusahaan.³⁴

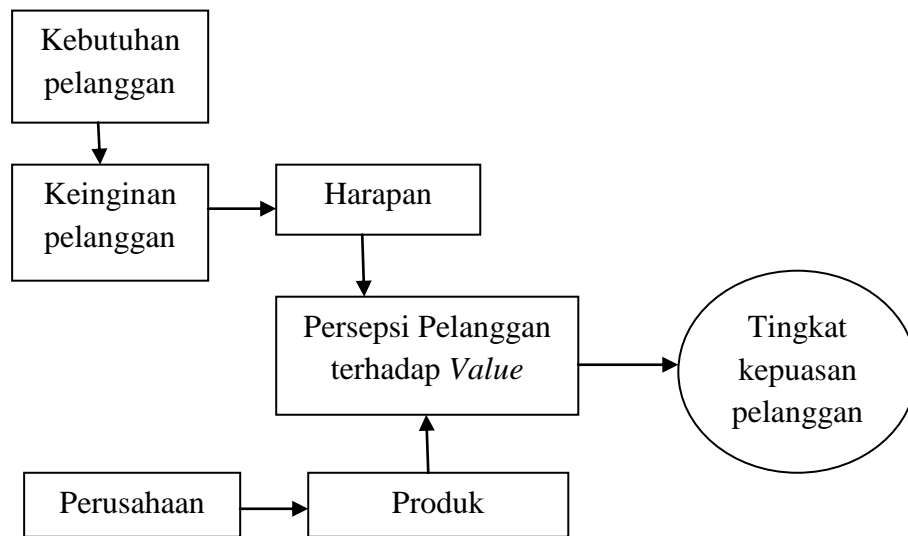
Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.³⁵

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah anggapan pembeli terhadap kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:³⁶

³⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi*.... hal. 25

³⁵ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hal. 226

³⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi*..... hal. 134



Gambar 2.1: Konsep Kepuasan Pelanggan

Keterangan gambar diatas: kepuasan nasabah tergantung kepada suatu produk yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mana produk tersebut sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Apabila kebutuhan dan keinginan masyarakat telah tercapai akan menimbulkan harapan masyarakat serta persepsi masyarakat puas atau tidak puasnya terhadap produk tersebut. Disinilah perusahaan akan memproduksi suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan dari masyarakat, yang akhirnya akan melahirkan kepuasan pelanggan.

b. Pentingnya Kepuasan Nasabah

Dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena



telah terjadi pergeseran yang semula untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.³⁷

Perubahan ini telah mendorong munculnya pemikiran baru, produk baru, pasar baru dan kompetisi baru. Sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dari para pesaing. Kebutuhan dan keinginan pelanggan dewasa ini semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk meningkatkan persaingan dari para competitor diperlukan strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perusahaan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan mendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.³⁸

c. Memuaskan Kebutuhan Pelanggan

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam

³⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas*.... hal. 74

³⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas*.... hal. 74



melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar volume penjualan perusahaan.³⁹

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dalam melakukan dengan tahapan sebagai berikut.⁴⁰

1) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. Perlu disadari bahwa tidak semua pelanggan mau dan mampu secara terbuka mengungkapkan motif pembelian suatu produk atau jasa. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan atas suatu produk atau jasa, akan memudahkan perusahaan dalam mengkomunikasikan produk kepada sasaran pelangganya.

2) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli.

Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.

3) Membangun citra perusahaan.

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.

4) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan.

Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tingkatan nyata bahwa semua unit yang ada dalam

³⁹ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas*.... hal. 93

⁴⁰ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas*.... hal. 94



perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

d. Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Konsep kepuasan yang menjadi tujuan konsumen ekonomi Islam adalah konsep *mashlahah* (kemanfaatan/ kesejahteraan) yang menjadi tujuannya. Ada beberapa perbedaan yang mendasar antara konsep kepuasan konsumen ekonomi Islam dengan konsep kepuasan ekonomi konvensional, antara lain:⁴¹

- a. Konsep *utility* bersifat sangat subjektif karena bertolak dari pemenuhan *wants* yang memang subjektif. Sehingga dapat berbeda antara satu orang dengan orang lain dalam merasakan kepuasan (*utility*). Sementara itu konsep *mashlahah* relatif lebih objektif karena bertolak dari pemenuhan *needs* (kebutuhan) yang memang relatif lebih objektif dibandingkan *wants*. Karena *needs* ditentukan berdasarkan pertimbangan rasional normative dan positif maka akan terdapat suatu kriteria tentang apakah suatu benda ekonomi memiliki *mashlahah* atau tidak.
- b. *Mashlahah* individual akan relatif konsisten dengan *mashlahah* social, sementara *utilitas* individu sangat mungkin berseberangan dengan *utilitas* sosial.
- c. Jika *mashlahah* dijadikan tujuan dari seluruh pelaku ekonomi (produsen, konsumen dan distributor) maka arah pembangunan ekonomi akan menuju pada titik yang sama. Hal ini akan mempercepat dan meningkatkan kualitas pencapaian tujuan pembangunan, yaitu kesejahteraan hidup. Hal ini berbeda dengan utilitas, dimana konsumen mengukurnya dan pemenuhan *wants* sementara produsen dan distributor dari tingkat

⁴¹ Rizal Fahlefi, *Ekonomi Mikro Islam*, (Batusangkar: STAIN Batusangkar, 2008), hal. 54-56



keuntungan yang diperolehnya, sehingga berbeda tujuan dan arah yang ingin dicapai.

- d. *Mashlahah* merupakan konsep yang lebih terukur (*accountable*) dan dapat diperbandingkan (*comparable*) sehingga lebih mudah disusun prioritas dan pentahapan dalam pemenuhannya. Sebaliknya tidaklah mudah mengukur tingkat kepuasan (*utility*) dan membandingkannya antara satu orang dengan orang lain, meskipun dalam mengkonsumsi benda ekonomi yang sama dalam kualitas maupun kuantitasnya.

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada lima faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu.⁴²

a. Kualitas Produk

Produk yang akan ditawarkan kepada masyarakat, adalah produk yang memiliki kualitas yang baik. Apabila kualitas produk tersebut baik, pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan mempergunakan produk tersebut.

b. Harga

Pelanggan yang sensitife terhadap harga suatu produk, mereka akan merasa puas apabila produk dengan harga yang murah karena mereka akan mendapatkan *Value For Money* yang tinggi. Komponen harga ini tidak begitu penting bagi mereka yang tidak sensitive terhadap harga. Kualitas produk dan harga seringkali tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan karena kedua aspek ini cenderung mudah ditiru.

c. *Service Quality*

Kualitas pelayanan sangat tergantung kepada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang

⁴² Hendy irawan. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. (Jakarta: Erlangga, 2004). hal. 37



peran yang sangat penting sekitar 70% perusahaan. Manusia ataupun karyawan dalam suatu perusahaan harus memiliki sikap yang baik, dalam pembentukan sikap tersebut bukanlah hal yang mudah.

d. *Emotional Factor* (Faktor Emosi)

Hal ini untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, pakaian dan kosmetik.

- e. Berhubungan dengan biaya dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relative murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

f. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah. Oleh karena itu, program penyempurnaan kualitas (*Quality Improvement Programs*) pada umumnya meningkatkan program fitabilitas. Strategi yang perlu dilakukan bank adalah:⁴³

1. Bank harus mendengarkan suara nasabah sehingga kualitas produk atau jasa bank tepat seperti yang diinginkan nasabah. Penyempurnaan kualitas jasa bank hanya akan berarti jika disadari dan dirasakan oleh nasabah. Kualitas produk ini harus diikuti dengan kualitas promosi, pelayanan dan lain-lain.

⁴³ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 229



2. Perbaikan kualitas memerlukan komitmen total dari para petugas bank. Karyawan harus bekerja selaku *team work* untuk memuaskan nasabah interval dan nasabah eksternal.
3. Melalui *bench marking* yaitu, mengukur kinerja bank dibandingkan dengan persaingan terbaik di kelaskan dan berupaya meniru bahkan melampauinya, penyempurnaan kualitas produk atau jasa bank dapat ditingkatkan. Jadi, kualitas tidak dapat diperiksa saja tetapi harus direncanakan semenjak awal.

g. Sifat-sifat Pelanggan

Dalam melayani pelanggan sebaiknya seseorang mampu memahami dan mengerti sifat masing-masing pelanggannya. Hal ini disebabkan masing-masing pelanggan memiliki latar belakang yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Sementara itu, setiap pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi kebutuhannya serta ingin diperhatikan. Berikut ini sifat-sifat pelanggan yang harus dikenal yaitu:⁴⁴

- 1) Pelanggan dianggap sebagai Raja
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
- 3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
- 4) Pelanggan mau diperhatikan
- 5) Pelanggan merupakan sumber pendapatan.

Dari kelima sifat-sifat pelanggan di atas, harus dikenali oleh seorang *customer service* agar pelanggan tidak meninggalkan perusahaan, perlu dilakukan langkah-langkah yang tepat. Dalam hal ini CS perlu membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan dengan cara-cara sebagai berikut.⁴⁵

⁴⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*,hal. 304-305

⁴⁵ Kasmir, *Kewirausahaan*... hal. 313-314



- a). CS harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- b). CS harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan dan cepat mengerjakan atau melayani pelanggan.
- c). Ruang tunggu yang nyaman.
- d). Tersedianya informasi berupa brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu, sehingga sesuai dengan keinginan pelanggan.

h. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar perusahaan tidak membuang uang percuma atau lebih *efficient* dalam memprioritaskan produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan dan agar perusahaan dapat membangun komitmen dari semua lapisan karyawannya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan.

Ada 4 metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:⁴⁶

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap orang yang berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telfon yang khusus bebas pulsa dan lain-lain. Informasi- Informasi yang diperlukan melalui metode yang dapat memberikan ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang timbul.⁴⁷

⁴⁶ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 228-229

⁴⁷ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 228



Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan. Karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini. Terlebih lagi, bila perusahaan tidak memberi imbal balik dan tidak lanjut memadai kepada mereka yang telah bersusah payah berfikir menyampaikan ide kepada perusahaan.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan bersaing. Kemudian mereka melaporkan teman-teman mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut. Selain itu, para *ghost shopping* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.⁴⁸

3) *Lost Customer analysis*

Pelanggan seyogyanya menghubungkan para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer*

⁴⁸ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 229



loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.⁴⁹

4) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.⁵⁰

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a) *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- b) *Derived Dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
- c) *Problem Analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d) *Importance Performance Analysis* adalah dalam teknik ini responden diminta merengking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta merengking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

⁴⁹ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 229

⁵⁰ Murti Sumarni, *Manajemen*..... hal. 228



B. Hipotesis

Adapun dugaan sementara dalam penelitian ini adalah:

Ho : Kualitas pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Ha : Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

C. Penelitian yang Relevan

Adapun mengenai penelitian yang penulis bahas ini, dari hasil peninjauan terhadap beberapa penelitian di perpustakaan STAIN Batusangkar serta penelitian dari universitas lainnya, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh **Idris, Nim 08 202 016** tahun 2013 dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek*”. Berdasarkan penelitiannya pada tiap dimensi yang ada, dengan *Analysis Customer Satisfaction Index* selalu berada pada tingkat puas dan interval 0,66-0,80 dan kepuasan yang didapat adalah baik, dan disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek telah baik dan bagus kepada para nasabahnya dan dari hasil analisis *importance performance analysis* yang peneliti lakukan, kepuasan nasabah selalu berada di atas 90% dan ini adalah kepuasan yang tinggi yang diperoleh oleh nasabah PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek.

Penelitian **Widi Nopiardo** tahun 2009 dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Pada PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Kabupaten Agam*” Berdasarkan penelitiannya kinerja manajemen pada kualitas



pelayanan dalam rangka akselerasi pertumbuhan dan perkembangan PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas untuk mewujudkan visi dan misinya menjadi bank syariah yang unggul dan amanah. Dengan hasil penelitian berdasarkan pengelolaan SPSS 12 melalui uji *chisquare* yang telah dikorelasi maka terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dimensi kepuasan nasabah dan juga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan total dengan kepuasan nasabah, dengan kesimpulan H_0 ditolak, berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perdimensi dengan kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan total dengan kepuasan nasabah.

Penelitian **Waliyudin Nim 09 202 048** tahun 2014 dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang “ *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Padang Panjang*” berdasarkan penelitiannya terdapat hubungan antara produk (X_1) secara parsial terhadap keputusan nasabah (Y), untuk kualitas pelayanan (X_2) diperoleh $t_{hitung} = 40.867$ dengan nilai signifikan variabel kualitas pelayanan ($P. value$) = $0.000 < 0.05$ tingkat signifikannya lebih kecil dari 0.05. dengan melakukan kuesioner kepada 98 responden yang diteliti. dari hasil penelitian dengan menggunakan metode importance performace analysis dan customer sarisfaction index menunjukkan kategori sangat puas, bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Panjang sangat puas terhadap produk dan kualitas pelayanan karyawan yang telah diberikan oleh BSM KCP Padang Panjang.

Penelitian **Muslimah Hanika Wati Nim 10 202 044** tahun 2015 dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Batusangkar, melakukan penelitian tentang “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur*” berdasarkan penelitiannya bahwa variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsivenees* dan *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap



kepuasana nasabah pembiayaan PT. BPR Syariah Al- Makmur. Koefisien korelasinya menunjukkan hubungan yang lemah yaitu sebesar 0,401.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, secara umum dapat dibuktikan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan peneliti sebelumnya, pada penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kepada pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar. Jadi, jauh berbeda penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang telah dipaparkan diatas.

Perbedaan keempat penelitian di atas dengan penulis adalah, pertama penelitian Idris, dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek*, sedangkan judul penulis *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM KCP Batusangkar*. Perbedaannya bukan hanya terletak pada tempat penelitian saja namun dari segi menganalisis idris menggunakan metode *importance performance analiysis* sedangkan penulis menggunakan metode uji t tes dan uji f tes. Kedua, penelitian Widi Nopiardo dengan judul *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Pada PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Kabupaten Agam*. pada penelitian beliau kualitas pelayanannya lebih kepada karyawan *Front Office* yaitu karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti karyawan *teller, security* dan *customer service*, sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan kualitas pelayanan terhadap seluruh karyawan yang ada pada BSM KCP Batusangkar.

Ketiga penelitian Waliyuddin, dengan judul *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Padang Panjang* yang beliau lakukan selain kualitas pelayanan juga menggunakan produk sedangkan penelitian yang penulis berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM KCP Batusangkar* hanya



menggunakan kualitas pelayanan saja. Selain itu, perbedaannya waliyuddin dalam menganalisis menggunakan metode *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index* sedangkan penulis menggunakan uji t tes dan f tes . Dan yang terakhir penelitian Muslimah Hanika Wati, dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Al- Makmur* beliau melakukan penelitian yang menjadi *sampel* pada penelitian beliau yaitu nasabah pembiayaan sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh nasabah baik nasabah penyaluran dana maupun penghimpun dana yang ada di BSM KCP Batusangkar.

D. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah pokok yang digunakan dalam penelitian ini dan perlu diberi penjelasan, hal ini dilakukan dengan maksud untuk tidak terjadi kemungkinan adanya kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian ini.

Pengaruh adalah daya yang ada atau yang timbul dari variabel yang ikut membentuk watak kepercayaan variabel lainnya.⁵¹ Pengaruh yang penulis maksud disini adalah pengaruh yang ditimbulkan dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Kualitas Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁵² Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar terhadap nasabah dilihat dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Keamanan Bertransaksi (*Assurance*) Dan Empati (*Empathy*) .

⁵¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), edisi ke-2, cet. Ke-4, hal. 747

⁵² Kasmir, *Kewirausahaan*,..... hal. 298

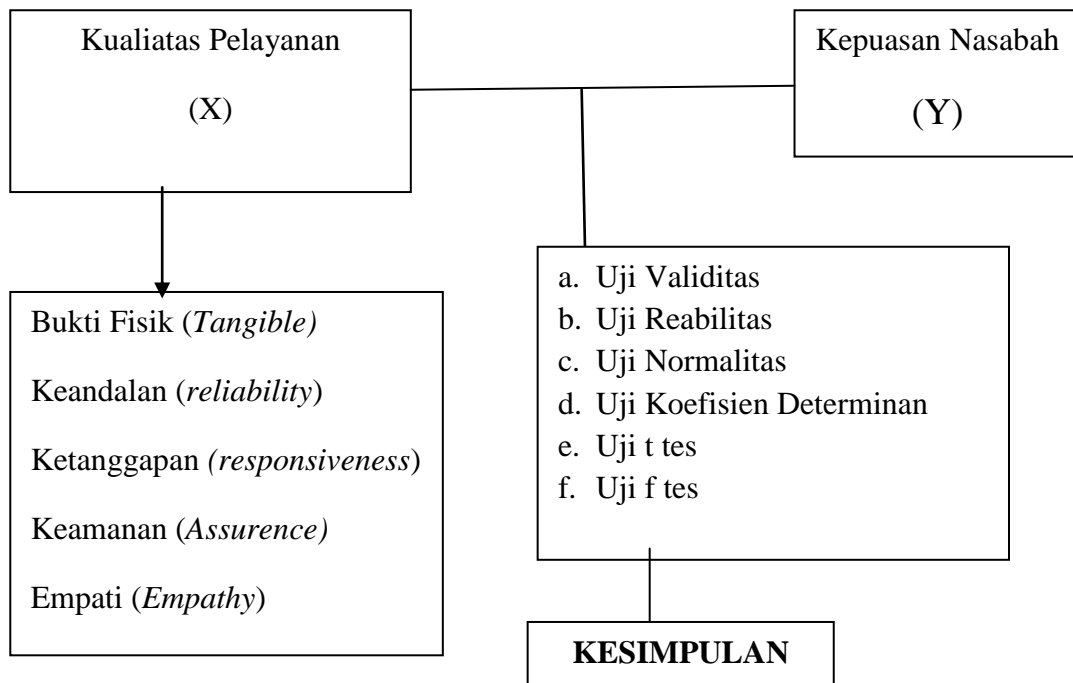


Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Maksudnya perasaan nasabah terhadap pelayanan dari karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar.

E. Kerangka Berpikir

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya pelayanan yang baik, yang diberikan pada seluruh nasabah akan meningkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan mempengaruhi profitabilitas yang akan diterima oleh perusahaan dalam hal ini bank, selain itu juga akan mempengaruhi pandangan nasabah terhadap bank tersebut.

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir





BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan dengan teknis analisis kuantitatif deskriptif yang menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

B. Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan satu pertanyaan yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BSM KCP Batusangkar?

Pertanyaan penelitian dirumuskan berdasarkan kerangka teoritiknya yang akan diuji kebenarannya bahwa “apakah kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat apakah pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan melakukan observasi awal pada tanggal 25 Oktober 2015 sampai 02 Februari 2016 dengan lokasi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.



E. Metode Penelitian

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁵³ Maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁵⁴ Dalam menentukan sampel ini penulis menggunakan metode Slovin. Berdasarkan rumus yang ada, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 nasabah.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{N(d)^2+1} \\ &= \frac{10.650}{10.650(0,1)^2+1} \\ &= \frac{10.650}{107,5} \\ &= 99,06 \approx (\text{dibulatkan menjadi } 99)\end{aligned}$$

Diketahui:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: *Error Level* (tingkat kesalahan). Catatan: umumnya digunakan 1%, 5%, dan 10%. *Error Level* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 10%.

Teknik pengambilan sampel ini, menggunakan teknik *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan/incidental bertemu

⁵³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 147

⁵⁴ Juliansyah Noor, *Majanemen* , hal. 158



dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu itu cocok sebagai sumber data.⁵⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket.

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari responden mengenai pelayanan dan kepuasan,⁵⁶ dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, yaitu:⁵⁷

PELAYANAN

NO	JAWABAN	NILAI
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

KEPUASAN

NO	JAWABAN	NILAI
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2012), Hal. 85

⁵⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* hal. 139

⁵⁷ Syofian, *Statistika...*, hal. 138-139



Bagi setiap pertanyaan yang bersifat negasi atau pertanyaan yang bersifat negatif, maka skor nilainya adalah:

NO	JAWABAN	NILAI
1	Sangat Setuju	1
2	Setuju	2
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	5

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.⁵⁸ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang penulis peroleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber skunder dari data yang dibutuhkan.⁵⁹ Data yang penulis dapatkan melalui dokumen yang terkait dengan penelitian yaitu pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

4. Teknik Pengolahan Data

Dari data primer yang penulis peroleh kemudian penulis akan menyebar angket kepada nasabah. Dari hasil angket tersebut akan dianalisis untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Maka penulis mengolahnya dengan

⁵⁸ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 132

⁵⁹ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian....* hal. 132



menggunakan program SPSS (*Statistic Product And Service Solution*) versi 21. Dalam hal ini data yang akan diolah berupa data sekunder yang penulis peroleh dari angket yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket yang dikatakan valid jika pertanyaan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Jadi validitas mengukur apakah pertanyaan dalam angket yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik *Product Moment* dari pearson.⁶⁰ Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan valid, jika koefisien korelasinya *Product Moment* atau nilai $r \geq 0,3$.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data uji Validitas menggunakan SPSS VERSI 21. Yaitu:⁶¹

- 1) Data yang diperoleh dari angket diberi skor pada *Microsoft Excel*.
- 2) Lalu buka IBM SPSS versi 21
- 3) Data yang di *Microsoft Excel* pindahkan ke SPSS dengan cara *Copy* pada *Excel* lalu *Paste* pada SPSS .
- 4) Pada halaman SPSS terdapat dua *Sheet*, yaitu *Data View* dan data *Variabel View*.
- 5) Langkah selanjutnya adalah menginput data pada *Sheet Variabel View*. Untuk itu klik data *Variabel View*, lalu pada

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal. 144

⁶¹ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012). hal. 111-114



kolom nama ganti dengan item-1 sampai seluruh jumlah pertanyaan.

- 6) Untuk analisis data, klik menu *Analyze, Correlate, Bivariate*.
- 7) Pada kolom *Bivariate*, seluruh item pindahkan ke kolom *variables*.
- 8) Pada *Correlation Coefficients*, kolom *Pearson* terpilih. Dan pada *Test Of Significance*, kolom *Two Tailed* terpilih.
- 9) Lalu klik OK, maka hasil uji Validitas dan Reabilitas selesai

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur semua angket yang merupakan indikator dari variabel. Suatu angket dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam SPSS ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji statistik *cronbach alpha* dan variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60. langkah-langkah uji Reabilitas sama dengan uji Validitas.

6. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat data apakah populasi terdistribusi secara normal atau tidak. Di dalam menguji normalitas digunakan bantuan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Variabel penelitian dinyatakan normal apabila menghasilkan nilai *asympt sig (2-Tailed)* > alpha 0,05.⁶² Langkah-langkah uji Normalitas yaitu.⁶³

- a. Data yang diperoleh dari kusioner pindahkan ke excel. Lalu nilai n kedua variabel pindahkan ke SPSS pada data view.

⁶²Husein Umar, Desain ...hal. 174

⁶³Duwi Priyatno, *Cara Kilat* hal. 122-125



- b. Pada *sheet* kolom *variabel view*. Pada kolom nama, klik pelayanan_1 dan variabel kedua kepuasan_2
- c. Lalu uji data, klik *Analyze, Descriptive Statistics, Explore*.
- d. Lalu masukkan variabel pelayanan dan kepuasan ke *Dependen List*.
- e. Kemudian klik *Plot*, pastikan *Normalitas Plot With Test* terklik.
- f. Klik *Continue* lalu OK.

7. Analisis Data

- a. Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut Ghozali bertujuan untuk melihat seberapa besar proporsi variasi dari variabel independen (pelayanan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan). Langkah-langkah untuk menguji regresi linear sederhana adalah:

- 1) Data yang diperoleh pada angket yang ada pada excel, $\sum X$ dan $\sum Y$ dipindahkan ke SPSS, dengan cara *copy* pada *excel* lalu *paste* pada *spss* pada *sheet data view*.
- 2) Pada *sheet variabel view*, kolom *Name* dibuat X dan Y. Lalu buka kembali *Sheet data view*.
- 3) Lalu, menganalisis data, klik *Analyze*, pilih *Regression*, lalu pilih *linear*.
- 4) Lalu pindahkan variabel Y ke kolom *dependen* dan variabel X ke kolom *independen*.
- 5) Lalu klik OK.

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari Kriteria tingkat kepuasan konsumen. Adapun



kriterianya berdasarkan Aditiawarman, dengan kriteria sebagai berikut:⁶⁴

0,00 – 0,34	= tidak puasa
0,35 – 0,50	= kurang puas
0,51 – 0,65	= cukup puas
0,66 – 0,80	= puas
0,81 – 1,00	= sangat puas

b. Uji T tes

Uji T-tes yaitu untuk melakukan suatu pengujian terhadap koefisien korelasi antara X dan Y yang telah didapatkan atau untuk melihat kebenaran hipotesis.

Untuk melakukan pengujian terhadap koefisien korelasi antara X dan Y yang telah didapatkan atau untuk melihat kebenaran hipotesa. Langkah-langkah Uji T-tes yaitu.⁶⁵

- 1) Jumlah X dan Y di excel salin atau pindahkan ke SPSS
- 2) Pada sheet Variabel view: Name = X, pada Label = pelayanan dan Name = Y, pada label = kepuasan
- 3) Data view
- 4) Klik *Analyze-Regression-Linear*
- 5) Variabel X pindahkan ke kolom Independent dan Variabel Y pindahkan ke kolom Dependen.
- 6) Klik OK

Pada akhirnya, nilai t_{hitung} (t_o) yang didapat dibandingkan dengan t_{tabel} dengan $df = n-2$. Dalam melakukan estimasi data maka

⁶⁴ Karya Tulis Ilmiah yang tidak dipublikasikan, Institut Pertanian Bogor Tentang Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Jasa Outbound Pada PT. Mandiri Kreasi Bersaudara (UPGRADE.inc), hal. 9. Seperti yang dikutip oleh Idris, *Analisi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai PT. BPR Syariah Haji Miskin Pandai Sikek*, (Skripsi: STAIN Batusangkar: 2013), hal. 44

⁶⁵ Duwi Priyatno, *Cara Kilat* hal. 136-38



digunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% dua pihak. Kriteria pengujian:⁶⁶

- 1) $t_o > t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima artinya koefisien korelasi signifikan.
- 2) $t_o < t_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak artinya koefisien korelasi tidak signifikan.

c. F.Tes Analisis

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh variabel-variabel Independen secara keseluruhan terhadap variabel Dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Langkah-langkah uji f tes sama dengan uji t tes.

Sedangkan rumus mencari f tabel yaitu:

$$Df\ 1 = K - 1$$

$$Df\ 2 = n - 2$$

Diketahui:

K = jumlah variabel

n = jumlah sampel

⁶⁶ Sugiyono, *Metode...*, hal. 185



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.⁶⁷

Lahirnya UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Ditambah juga dengan adanya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-Undang tersebut menjadikan bank berpeluang untuk beroperasi sepenuhnya secara syariah.

Bank Syariah Mandiri menjalankan usaha-usaha perbankan syariah setelah sebelumnya menjadi bank konvensional dan tampil serta tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Seiring berkembangnya waktu, Bank Syariah Mandiri semakin berkembang dan membuktikan eksistensinya dengan membuka kantor cabang di seluruh Indonesia bahkan mempunyai kantor cabang pembantu yang mendukung kelancaran dari visi, misi dan tujuan Bank Syariah Mandiri.

⁶⁷ Website Resmi Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>, (akses 17 Februari 2016)



Barulah pada bulan Maret tahun 2010 hadir di kota Batusangkar salah satu bank yang berbasis syariah, untuk memperlancar pertumbuhan ekonomi masyarakat Kabupaten Tanah Datar, karena mayoritas penduduk Kabupaten Tanah Datar menganut agama Islam. Untuk itu Bank Syariah Mandiri hadir melakukan penghimpunan uang dalam bentuk tabungan dan pembiayaan yang berbasis syariah.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar yang merupakan cabang dari Bank Syariah Mandiri Payakumbuh, yang dipimpin oleh Bapak Ahmad Rajab Afandi dengan jumlah karyawan sebanyak 6 orang. Kemudian pada bulan Maret 2012 Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar dipimpin oleh Bapak Zulveri dengan jumlah karyawan sebanyak 33 orang.⁶⁸

Pada umumnya, masyarakat Tanah Datar yang mayoritas beragama Islam, setidaknya dapat mempermudah bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar menanamkan pemahaman akan prinsip syariah kepada masyarakat dan mensosialisasikan produk syariah. Dengan demikian, akan memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi yang terhindar dari praktik *ribawi* sekaligus beribadah di dalamnya.

2. Visi, Misi Dan Tujuan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

a. Visi.

“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia”

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.

⁶⁸ Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



- 3) Mengembangkan manajemen talenta dalam lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan
- 5) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.⁶⁹

c. Tujuan

Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian secara syariah di segala bidang, serta sebagai sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁷⁰

⁶⁹ Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar

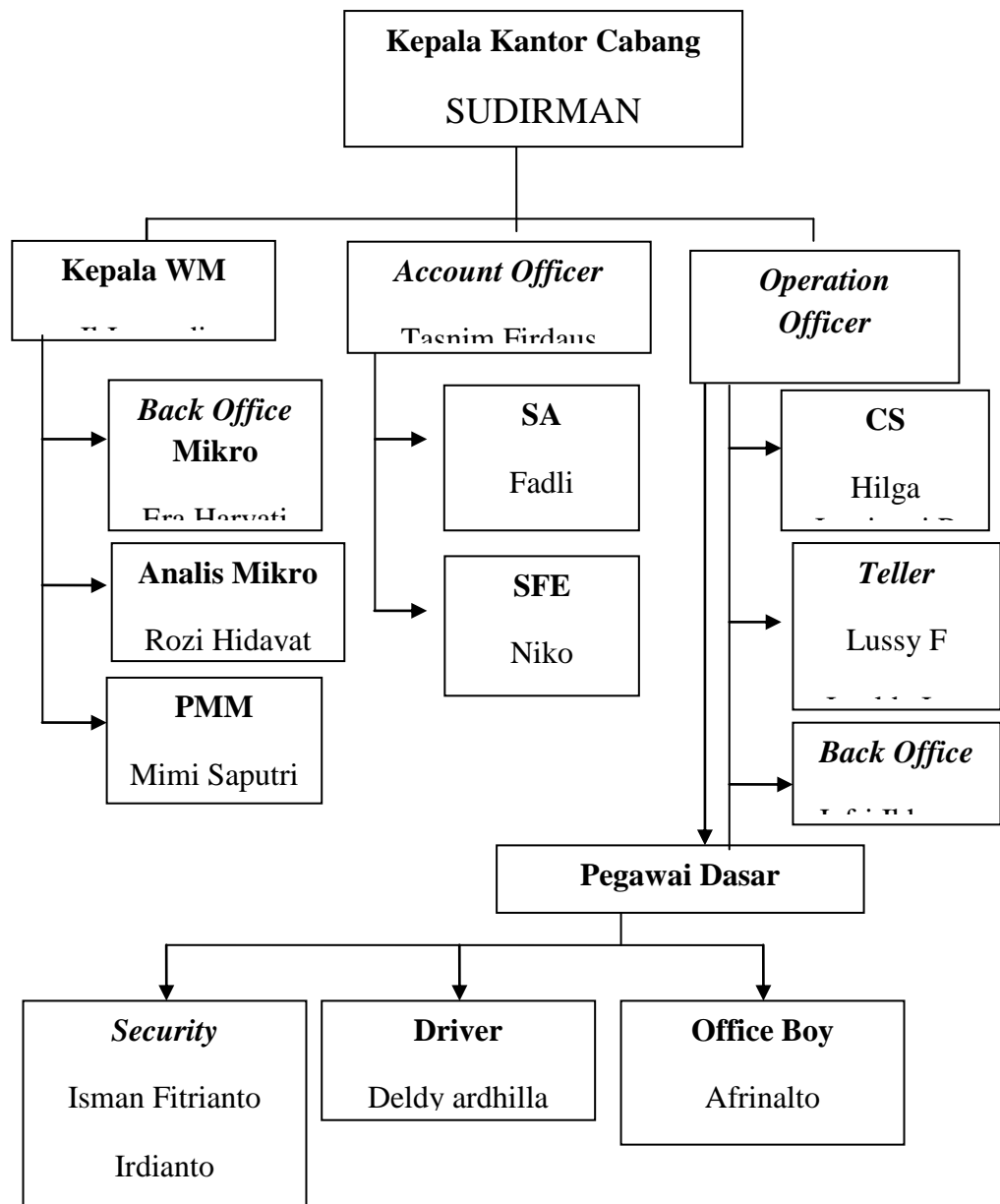
⁷⁰ Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



3. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

Gambar: 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



Sumber: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



Keterangan gambar.

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu

Kepala Kantor Cabang Pembantu bertugas dalam memimpin dan mengawasi kegiatan perbankan sehari-hari, sesuai prinsip syariah.

b. *Operation Office*

Operation Office berwenang untuk mewakili pimpinan kepala KCP dalam memimpin, mengendalikan dan mengawasi segala bentuk kegiatan perbankan sehari-hari seandainya pimpinan KCP tidak ada ditempat.

c. *Customer Service*

Customer Service berfungsi sebagai staff pelaksana dari *front office* yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

d. *Teller*

Teller bertugas dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengukur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank dan dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan atau *policy* perbankan.

e. *Back Office*

Back Office bertugas untuk menginput data segala jenis transaksi yang terjadi di bank sehari-hari atau istilahnya dapurnya bank karena segala sesuatu yang transaksi bermuaranya kebagian tersebut.

f. Kepala Warung Mikro

Kepala warung mikro bertugas dalam bidang pembiayaan mikro yang akan diberikan kepada nasabah BSM KCP Batusangkar, baik dalam bentuk KUR mikro atau makro. Bagian ini juga dapat menilai layak atau tidaknya seseorang nasabah yang mengajukan pembiayaan pada BSM KCP Batusangkar.



g. *Marketing*

Marketing bertugas untuk menangani masalah pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, seperti pembiayaan *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah* dan lain sebagainya.

4. Produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

BSM dalam kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, baik tabungan, giro dan deposito kemudian disalurkan kembali melalui pembiayaan.⁷¹

Produk penghimpun dana Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar adalah sebagai berikut:⁷²

a. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan berupa mata uang rupiah yang penarikannya dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.

b. BSM Tabungan Maburur

BSM Tabungan Maburur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji.

c. BSM Tabungan Investasi Cendekia

BSM Tabungan Investasi Cendekia adalah tabungan untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

d. BSM Tabungan Berencana

BSM Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

e. BSM Tabungan Simpatik

⁷¹ Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar

⁷² Brosur Produk *Funding* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



BSM Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

f. BSM TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

g. BSM Deposito

BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

h. BSM Giro

BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelola berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

Produk penyaluran dana Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar adalah sebagai berikut:⁷³

a. Pembiayaan modal kerja

Merupakan fasilitas modal kerja yang diberikan kepada nasabah (agen, dealer dan sebagainya) untuk pembelian *inventory* barang yang rekanan (produsen/distributor) yang menjalin kerjasama dengan bank.

b. Pembiayaan dengan Agunan Investasi Terikat

Yaitu pembiayaan dengan agunan suatu produk yang dananya telah diinvestasikan kepada bank disertai dengan pernyataan bahwa investasi tersebut dijamin kepada bank atas pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tertentu. Atas investasi tersebut, investor memperoleh *return* dari

⁷³ Brosur Produk *Financing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tersebut.

c. Pembiayaan Talangan Haji

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan Bukti Pembayaran Ibadah Haji (BPIH).

d. Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit kecil. Terdiri dari KUR (kredit usaha rakyat) dan pembiayaan Mikro.

e. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

f. Pembiayaan BSM Griya

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek menengah atau panjang untuk membiayaan pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru maupun bekas di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem *murabahah*.

g. Pembiayaan *Implan*

Adalah pembiayaan yang disalurkan oleh bank yang ditujukan kepada para Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai tetap dalam jangka *waktu* maksimal 10 tahun dengan margin 12%-16%, yang digunakan untuk konsumtif multiguna dengan menggunakan akad *murabahah*.



Produk jasa Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar adalah sebagai berikut:⁷⁴

a. BSM Card

Yaitu kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/ *Electronic Data Capture*).

b. BSM Mobile Banking GPRS

Merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (*handphone*) berbasis GPRS.

c. BSM Net banking

Merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

Berdasarkan penjabaran penulis tentang macam-macam produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar, semua produk diminati oleh nasabah BSM KCP Batusangkar dan seluruh produk memiliki nasabah. Seluruh nasabah tersebutlah yang penulis jadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

B. Pengujian Instrumen Data

1. Pengujian Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kebenaran dari angket yang akan disebarkan. Untuk masing-masing variabel yang diukur adalah kebenaran atau ketepatan item pertanyaan yang mendukung setiap variabel. Untuk mengetahui dan menilai validnya masing-masing item pertanyaan maka perlu dicari nilai koefisien korelasi (r_{hitung}). Setiap item pertanyaan dinyatakan valid bila menghasilkan nilai koefisien korelasi $\geq 0,30$. Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat sebagai berikut:

⁷⁴ Brosur Produk *Fee* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar



a. Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pelayanan. Nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan adalah pelayanan yang semaksimal mungkin. Pada penelitian ini untuk mengukur pelayanan maka digunakan 15 item pertanyaan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan item-item pertanyaan yang terlihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

No	Kode Item	Pearson Correlation	Nilai Batas	Kesimpulan
1	p _{1.1}	0.739	0,30	Valid
2	p _{1.2}	0.655	0,30	Valid
3	p _{1.3}	0.803	0,30	Valid
4	p _{1.4}	0.562	0,30	Valid
5	p _{1.5}	0.365	0,30	Valid
6	p _{1.6}	0.697	0,30	Valid
7	p _{1.7}	0.193	0,30	Tidak Valid
8	p _{1.8}	0.297	0,30	Tidak Valid
9	p _{1.9}	0.584	0,30	Valid
10	p _{1.10}	0.687	0,30	Valid
11	p _{1.11}	0.790	0,30	Valid
12	p _{1.12}	0.625	0,30	Valid
13	p _{1.13}	0.428	0,30	Valid
14	p _{1.14}	0.444	0,30	Valid
15	p _{1.15}	0.571	0,30	Valid

Sumber Data: Data Olahan



Pada tabel terlihat 4.1 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur pelayanan, masing-masing item pertanyaan tersebut memiliki *corrected* item total *correlation* diatas atau sama dengan 0,30 sedangkan dua item pertanyaan lainnya yaitu dengan kode P_{1.7} dan P_{1.8} , dieliminasi karena tidak memenuhi kriteria pengujian. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang valid dapat terus digunakan ke dalam tahapan pengolahan data lebih lanjut.

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan sebagai variabel dependen juga diukur sama halnya dengan pelayanan, total item pertanyaan yang digunakan adalah sebanyak 15 item. Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2
Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah

No	Kode Item	Pearson Correlation	Nilai Batas	Kesimpulan
1	k _{1.1}	0.340	0,30	Valid
2	k _{1.2}	0.463	0,30	Valid
3	k _{1.3}	0.500	0,30	Valid
4	k _{1.4}	0.369	0,30	Valid
5	k _{1.5}	0.663	0,30	Valid
6	k _{1.6}	0.340	0,30	Valid
7	k _{1.7}	0.444	0,30	Valid
8	k _{1.8}	0.679	0,30	Valid
9	k _{1.9}	0.626	0,30	Valid
10	k _{1.10}	0.494	0,30	Valid



11	k _{1.11}	0.664	0,30	Valid
12	k _{1.12}	0.640	0,30	Valid
13	k _{1.13}	0.095	0,30	Tidak Valid
14	k _{1.14}	0.515	0,30	Valid
15	k _{1.15}	0.690	0,30	Valid

Sumber Data: Data Olahan

Pada table 4.2 terlihat bahwa 14 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan valid, penyebabnya adalah masing-masing item pertanyaan yang valid menghasilkan koefisien *corrected* item total *correlation* diatas atau sama dengan 0,30 pada tahapan pengujian hanya satu item pertanyaan yang dieliminasi yaitu pada kode K_{1.13}. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang valid dapat terus digunakan ke dalam tahapan pengolahan data lebih lanjut.

2. Pengujian Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menilai Cronbach Alpha. Jika nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan diatas atau sama dengan 0,60 maka variabel tersebut dinyatakan *reliable* atau handal. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3

Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Batas	Kesimpulan
1	Pelayanan	0.888	0,60	<i>Reliable</i>
2	Kepuasan	0.848	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber Data: Data Olahan



Pada tabel 4.3 terlihat masing-masing item pertanyaan yang mendukung variabel pelayanan dan kepuasan telah menghasilkan cronbach alpha diatas 0,60. Jadi dapat disimpulkan masing-masing variabel tersebut telah *reliable* atau handal, oleh sebab itu tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

C. Pengujian Normalitas

Sebelum dilakukan pengujian terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas. Menurut Santoso, uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pola sebaran dari *variance* yang mendukung setiap variabel, apakah pola sebaran yang terbentuk telah berdistribusi secara normal atau sebaliknya. Di dalam menguji normalitas digunakan bantuan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Variabel penelitian dinyatakan normal apabila menghasilkan nilai *asym sig (2-Tailed)* > alpha 0,05. Berdasarkan proses pengujian yang telah dilakukan dengan bantuan program SPSS diperoleh ringkasan hasil seperti yang terlihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Normalitas Variabel Penelitian

Variabel	Asymp Sig (2-Tailed)	Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0.200	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0.140	0,05	Normal

Sumber Data: Data Olahan

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa setiap variabel penelitian yang digunakan yaitu pelayanan dan kepuasan telah memiliki nilai *asym sig (2-tailed)* berada diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan telah berdistribusi normal. Oleh karena itu tahapan pengolahan data dapat segera dilanjutkan.



D. Analisis Data

Untuk mendapatkan bukti nyata pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di lingkungan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar. Maka dilakukan tahapan pengujian seperti yang terlihat di bawah ini yaitu:

1. Uji Koefisien Determinan

Untuk mengetahui kemampuan variabel independen (pelayanan) dalam memberikan kontribusi mempengaruhi variabel dependen (kepuasan) maka dilakukan pengujian koefisien determinasi seperti yang terlihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5

Hasil Pengujian Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.654	.448	4.283

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan Tabel 4.5 terlihat bahwa nilai koefisien korelasi yang terbentuk adalah sebesar 0,874. Karena koefisien korelasi yang diperoleh berada antara 0,80 – 1,000 maka hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa pelayanan karyawan memiliki hubungan yang sangat kuat sebesar 0,874, hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar. Hasil yang diperoleh diperkuat dengan nilai R-square sebesar 0,654 memperlihatkan bahwa pelayanan karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar sebesar 65,4% sedangkan sisanya 34,6% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan di dalam model penelitian ini.



2. Uji T tes

Untuk membuktikan pengaruh variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan) secara parsial maka dilakukan pengujian t_{tes} . Berdasarkan proses pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian T Tes Analisis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.276	3.949		4.628	.000
kualitas pelayanan	.705	.078	.674	8.982	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber Data: Data Olahan

Dari tabel 4.6 terlihat bahwa variabel yang mendukung hipotesis pertama yaitu pelayanan dalam menilai kepuasan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8.982 dengan tingkat signifikan sebesar 0,050 di dalam pengujian digunakan tingkat kesalahan atau alpha sebesar 0,05. Sedangkan nilai kritis menurut tabel dengan $dk = n-2 = 99-2 = 97$, maka diperoleh $t_{tabel} = 1.984$. Karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $(8.982) > 1.984$ sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

3. Uji F Tes

F tes ini fungsinya sama dengan t tes yaitu untuk membuktikan pengaruh variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan). Berdasarkan proses pengolahan data yang telah dilakukan



dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Pengujian F Tes Analisis

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1479.553	1	1479.553	80.669	.000 ^b
1 Residual	1779.073	97	18.341		
Total	3258.626	98			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan tabel 4.7 terlihat bahwa nilai f hitung sebesar 80.669 dengan tingkat signifikan 0.05. sedangkan f tabel adalah 3,94. Karena f_{hitung} lebih besar dari pada f_{tabel} yaitu $(80.669) > 3,94$ sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan terhadap “Pengaruh kualitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar terhadap kepuasan nasabah” dengan variabel X pelayanan dan variabel Y kepuasan.

Dari hasil pengujian validitas dan reabilitas, dari angket berjumlah 25 sampel dengan jumlah kusioner sebanyak 30 pertanyaan. Setelah diujikan validitas dan reabilitas terdapat 2 pertanyaan yang dibawah 0.30 dan dinyatakan tidak valid, pada variabel pelayanan. Sedangkan 1 pertanyaan yang dibawah 0.30 dan dinyatakan tidak valid pada variabel kepuasan. Setelah uji validitas dan reabilitas, dilakukan pengujian normalitas, setelah selesai diujikan variable X dan Y dinyatakan normal. Dan pengujian dapat dilanjutkan.

Hasil pengujian yang penulis lakukan yaitu koefisien determinan, uji T tes dan F tes. Pada pengujian determinan yang mana nilai R adalah 0,874, yang mana nilai tersebut berada antara 0,80 – 1,000 hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar. Pada hasil uji T tes yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8.982 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.984. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Jadi keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Begitu juga dengan pengujian hipotesis yang kedua yaitu f tes. Yang mana diperoleh nilai f_{hitung} 80.669 dan f_{tabel} 3,94. Artinya bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$. Jadi keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jadi dapat disimpulkan, berdasarkan pengujian yang telah penulis lakukan dengan menggunakan pengujian koefisien determinan, T tes dan F tes. Maka diperoleh yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan yang akan dirasakan oleh nasabah. Dimana nasabah sangat puas dengan tingkat signifikan 0.874 terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar.

B. Saran

1. Perusahaan, disarankan untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan karyawan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Bukannya meningkatkan pelayanan saja, namun perusahaan dituntut untuk juga mempertahannya hal-hal yang dapat membuat nasabah merasa puas. Karena apabila nasabah telah puas terhadap setiap pelayanan karyawan nasabah akan loyal kepada perusahaan tersebut.
2. Untuk peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan beberapa variabel baru yang belum digunakan di dalam penelitian ini, dan mencoba memperluas objek pembahasan yang dilakukan pada waktu dan lokasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pres. 2007
- Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*, Jakarta: Kencana, 2006
- Burhan Bungin. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*: Jakarta: Kencana. 2005
- Cristianus Sigit, *SPSS 18*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta. 2012.
- Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012
- Fredly Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2008
- Fandy Tjiptono. *Total Quality Service*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2005
- Gemala Dewi. *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2007
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar: Juz V-Vi*, Jakarta: Pustaka Panjimas, 1983
- Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Sratetik*. Jakarta: Pt Grafindo Persada, 2010
- Idris, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pegawai Pada BPRS Haji Miskin Pandai Sikek, Skripsi STAIN Batusangkar*, 2013. naskah tidak diterbitkan
- Juliansyah Noor, *Majanemen Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2011
- Kasmis. *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2004
- Kasmis. *Kewirausahaan*. Jakarta: Kencana. 2006
- Mohammad Hidayat. *An Introduction to The Sharia Economic*. Jakarta: Zikrul Hakim. 2010
- Muhammad. *Lembaga Keuangan Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press. 2002
- Martono. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Ekonisia. 2002
- Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet. *Menggagas Bisnis Islam* Jakarta: Gema Insani. 2002
- Mornir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008
- Muhammad. *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Pres. 2000
- Muhammad Syafi'I Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Parktek*, Jakarta: Gema Insane Press. 2001
- M. Quraishy Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan Dan Kesan Da Keserasian Al-Qur'an*, (Tangerang: Lentera Hati, 2008

- Murti Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: liberty. 2002
- Nur Viza Wati, Pelaksanaan Penetapan Jaminan Kredit Usaha Rakyat (Kur)/ Warung Mikro Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar, Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Batusangkar, 2014
- Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah. *Buku Saku Perbankan Syariah*, Jakarta: PKES Publishing. 2007
- Philip Kotler Dan dkk. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks. 2007
- Rizal Fahlefi. *Ekonomi Mikro Islam, Batusangkar*. STAIN: Batusangkar. 2008
- Rambat Lupiyati dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA 2010
- Syukri Iska. *Sistem Perbankan Syariah DI Indonesia Dalam Perspektif Fikih Ekonomi*, Yogyakarta: Fajar Media Press. 2012
- Syofian Siregar. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011
- Shihab, M. Quraishy. *Tafsir Al-Misbah: Pesan Dan Kesan Da Keserasian Al-Qur'an*, Tagerang: Lentera Hati. 2008
- Syukri dan Rizal. *Lembaga Keuangan Syariah, Batusangkar*: STAIN Batusangkar Press. 2005
- Tim Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 1990
- Waliyudin. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Panjang*, skripsi STAIN Batusangkar. 2014
- Zulian Yamit. *Manajemen Kulaitas Jasa dan Produk*: Yogyakarta: Ekonisia. 2002.

ANGKET PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Petunjuk pengisian

- A. Jawablah pertanyaan yang ada sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu alami dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.
- B. Bapak/Ibu tidak perlu ragu dalam menjawab setiap pertanyaan/ Pernyataan sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya karena dijamin kerahasiaannya dan jawaban yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/ibu sekarang.
- C. Sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban hendaknya terlebih dahulu membaca pertanyaan/ pernyataan yang diajukan dengan cermat dan teliti sehingga diperoleh pemahaman yang maksimal akan maksud pernyataan/pertanyaan.

Keterangan :

PELAYANAN

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

KEPUASAN

SP = Sangat Puas

P = Puas

RR = Ragu-Ragu

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

A. Pertanyaan Tentang Pelayanan (Variabel X)

No	PERNYATAAN	PELAYANAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Pakaian karyawan BSM Batusangkar pada saat ini telah menutupi aurat					
2	Penampilan karyawan BSM Batusangkar terlihat rapi dan bersih					
3	Sarana area parkir yang dimiliki oleh BSM Batusangkar cukup memadai dan aman					



Kehandalan (<i>Reability</i>)						
4	Karyawan BSM Batusangkar mampu menyelesaikan segala macam transaksi					
5	Karyawan bank mampu menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah.					
6	Karyawan BSM Batusangkar memberikan prosedur pelayanan kepada nasabah sudah lancar.					
Daya tanggap (<i>Responsivenees</i>)						
7	Karyawan BSM Batusangkar tidak menyelesaikan transaksi yang bermasalah dengan cepat					
8	Karyawan memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah, penyampaian informasi dengan akurat, tepat dan dapat dipercaya.					
9	Karyawan bank selalu bersedia, tanggap dalam melayani nasabah.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10	Karyawan BSM Batusangkar selalu memcatat segala macam transaksi					
11	Karyawan BSM Batusangkar bertanggung jawab atas segala kesalahan yang dilakukan					
12	Karyawan BSM Batusangkar mengelola uang nasabah dengan baik					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
13	Karyawan bank tidak menjalin komunikasi dengan nasabah secara baik					
14	Karyawan bank selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah					
15	Karyawan bank memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah					

B. Pertanyaan Tentang Kepuasan (Variabel Y)

No	PERNYATAAN	KEPUASAN				
		SP	P	RR	TP	STP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Karyawan BSM Batusangkar selalu terlihat senyum					
2	Karyawan BSM Batusangkar selalu mengucapkan salam					
3	Karyawan tidak terlihat acuh tak acuh kepada setiap nasabah					
Kehandalan (<i>Reability</i>)						
4	Karyawan dengan cepat menyelesaikan setiap transaksi					
5	Karyawan BSM Batusangkar memiliki pengetahuan yang luas					
6	Karyawan BSM Batusangkar tidak mampu menjelaskan setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah					
Daya tanggap (<i>Responsivenees</i>)						
7	Karyawan BSM Batusangkar paham setiap keluhan yang dirasakan oleh nasabah					
8	Karyawan BSM Batusangkar teliti dalam mencatat transaksi yang terjadi					
9	Karyawan BSM Batusangkar menepati janji terhadap setiap promosi yang dilakukan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10	Karyawan BSM Batusangkar selalu mencatat segala transaksi dalam buku tabungan nasabah					
11	Perbuatan Karyawan dapat menjamin keamanan uang nasabah					
12	Karyawan menghindari setiap resiko-resiko yang akan merugikan nasabah					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
13	Karyawan BSM Batusangkar tidak selalu bersikap baik kepada setiap nasabah					
14	Karyawan BSM Batusangkar menjalin komunikasi dengan nasabah secara baik					
15	Karyawan bank bersikap adil kepada setiap nasabah					

ANGKET PENELITIAN SETELAH UJI VALIDASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Petunjuk pengisian

- D. Jawablah pertanyaan yang ada sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu alami dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.
- E. Bapak/Ibu tidak perlu ragu dalam menjawab setiap pertanyaan/ Pernyataan sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya karena dijamin kerahasiaannya dan jawaban yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap pekerjaan Bapak/ibu sekarang.
- F. Sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban hendaknya terlebih dahulu membaca pertanyaan/ pernyataan yang diajukan dengan cermat dan teliti sehingga diperoleh pemahaman yang maksimal akan maksud pernyataan/pertanyaan.

Keterangan :

PELAYANAN

KEPUASAN

SS = Sangat Setuju

SP = Sangat Puas

S = Setuju

P = Puas

RR = Ragu-ragu

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

TP = Tidak Puas

STS = Sangat Tidak Setuju

STP = Sangat Tidak Puas

A. Pertanyaan Tentang Pelayanan (Variabel X)

No	PERNYATAAN	PELAYANAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Pakaian karyawan BSM Batusangkar pada saat ini telah menutupi aurat					
2	Penampilan karyawan BSM Batusangkar terlihat rapi dan bersih					
3	Sarana area parkir yang dimiliki oleh BSM Batusangkar cukup memadai dan					



	aman					
Kehandalan (<i>Reability</i>)						
4	Karyawan BSM Batusangkar mampu menyelesaikan segala macam transaksi					
5	Karyawan bank mampu menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah.					
6	Karyawan BSM Batusangkar memberikan prosedur pelayanan kepada nasabah sudah lancar.					
Daya tanggap (<i>Responsivenees</i>)						
7	Karyawan bank selalu bersedia, tanggap dalam melayani nasabah.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
8	Karyawan BSM Batusangkar selalu mencatat segala macam transaksi					
9	Karyawan BSM Batusangkar bertanggung jawab atas segala kesalahan yang dilakukan					
10	Karyawan BSM Batusangkar mengelola uang nasabah dengan baik					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
11	Karyawan bank tidak menjalin komunikasi dengan nasabah secara baik					
12	Karyawan bank selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah					
13	Karyawan bank memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah					

B. Pertanyaan Tentang Kepuasan (Variabel Y)

No	PERNYATAAN	KEPUASAN				
		SP	P	RR	TP	STP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Karyawan BSM Batusangkar selalu terlihat senyum					
2	Karyawan BSM Batusangkar selalu mengucapkan salam					
3	Karyawan tidak terlihat acuh tak acuh kepada setiap nasabah					



Kehandalan (<i>Reability</i>)						
4	Karyawan dengan cepat menyelesaikan setiap transaksi					
5	Karyawan BSM Batusangkar memiliki pengetahuan yang luas					
6	Karyawan BSM Batusangkar tidak mampu menjelaskan setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah					
Daya tanggap (<i>Responsivenees</i>)						
7	Karyawan BSM Batusangkar paham setiap keluhan yang dirasakan oleh nasabah					
8	Karyawan BSM Batusangkar teliti dalam mencatat transaksi yang terjadi					
9	Karyawan BSM Batusangkar menepati janji terhadap setiap promosi yang dilakukan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
10	Karyawan BSM Batusangkar selalu mencatat segala transaksi dalam buku tabungan nasabah					
11	Perbuatan Karyawan dapat menjamin keamanan uang nasabah					
12	Karyawan menghindari setiap resiko-resiko yang akan merugikan nasabah					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
13	Karyawan BSM Batusangkar menjalin komunikasi dengan nasabah secara baik					
14	Karyawan bank bersikap adil kepada setiap nasabah					

LAMPIRAN 1

PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL PELAYANAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	56.8000	46.844	.739	.877
VAR00002	57.0000	46.000	.655	.877
VAR00003	57.4000	44.044	.803	.870
VAR00004	57.4000	46.267	.562	.880
VAR00005	57.2000	47.289	.365	.890
VAR00006	57.5000	44.500	.697	.874
VAR00007	57.1000	50.322	.193	.893
VAR00008	57.2000	48.844	.297	.891
VAR00009	57.5000	45.611	.584	.879
VAR00010	57.2000	43.733	.687	.874
VAR00011	57.5000	40.944	.790	.869
VAR00012	57.3000	41.789	.625	.880
VAR00013	57.0000	48.000	.428	.885
VAR00014	57.2000	48.622	.444	.885
VAR00015	56.9000	48.100	.571	.882

LAMPIRAN II

PENGUJIAN REABILITAS VARIABEL PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	25

LAMPIRAN III
PENGUJIAN VALIDITAS VARIABELKEPUASAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.7333	41.781	.340	.845
VAR00002	54.8000	39.600	.463	.839
VAR00003	55.3333	37.667	.500	.837
VAR00004	55.0667	40.210	.369	.844
VAR00005	55.0667	36.924	.663	.827
VAR00006	55.4667	38.410	.340	.851
VAR00007	55.1333	38.695	.444	.840
VAR00008	54.9333	38.638	.679	.831
VAR00009	55.0667	38.067	.626	.831
VAR00010	55.2000	36.886	.494	.839
VAR00011	55.1333	37.410	.664	.828
VAR00012	55.1333	36.124	.640	.828
VAR00013	55.0000	42.000	.095	.863
VAR00014	54.9333	40.781	.515	.840
VAR00015	55.0000	38.000	.690	.829

LAMPIRAN IV

PENGUJIAN REABILITAS VARIABEL KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	25

LAMPIRAN V

PENGUJIAN NORMALITAS

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PELAYANAN	.088	25	.200*	.987	25	.985
KEPUASAN	.152	25	.140	.961	25	.440

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PELAYANAN	25	100.0%	0	0.0%	25	100.0%
KEPUASAN	25	100.0%	0	0.0%	25	100.0%

LAMPIRAN VI

PENGUJIAN ANALISIS DATA

UJI T TES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.854	4.583		1.932	.060
	Pelayanan	.827	.075	.861	10.965	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

UJI F TES

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1059.158	1	1059.158	120.221	.000 ^a
	Residual	370.024	42	8.810		
	Total	1429.182	43			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

UJI KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.654	.448	4.283

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN



LAMPIRAN VII
PERNYATAAN TENTANG PELAYANAN

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	N
1	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	47
2	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	55
3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	43
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	57
5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	49
6	5	5	1	3	4	2	4	3	4	2	4	1	5	43
7	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	50
8	5	4	2	4	3	3	2	5	4	4	2	3	3	44
9	5	5	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	4	45
10	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	42
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	46
12	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	50
13	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	1	4	3	47
14	4	3	5	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	41
15	3	2	1	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	43
16	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	2	2	4	53
17	3	2	2	3	2	4	5	5	5	4	2	2	3	42
18	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	54
19	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	50
20	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	52
21	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	38
22	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
23	5	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	42
24	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	50
25	5	5	2	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	44
26	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49
27	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	55
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	54
29	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	55
30	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	44
31	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	5	46
32	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	48
33	4	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	48
34	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	2	5	5	54
35	5	4	1	3	3	4	4	5	5	4	2	5	5	50
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	44
37	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	51
38	5	5	2	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	53



39	4	5	1	3	4	3	3	4	4	4	2	3	5	45
40	5	4	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	53
41	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	44
42	3	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	50
43	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	45
44	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	47
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	42
46	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	45
47	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	48
48	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	59
49	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	54
50	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	5	54
51	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	42
52	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	54
53	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	46
54	5	4	3	4	4	3	5	2	3	4	4	4	5	50
55	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	62
56	5	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	47
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
58	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52
59	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	39
60	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44
61	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	52
62	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	50
63	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	55
64	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	2	5	50
65	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	52
66	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	55
67	5	4	4	4	3	4	5	1	3	1	2	5	3	44
68	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62
69	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	60
70	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	52
71	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	52
72	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62
73	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	51
74	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	56
75	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	62
76	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	49
77	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	59
78	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	5	45
79	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	49



80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	53
81	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	49
82	4	5	5	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	47
83	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	47
84	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	58
85	5	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	53
86	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	51
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	49
88	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	59
89	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	54
90	5	5	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	47
91	5	5	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	2	45
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	49
93	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
94	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	60
95	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	47
96	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
97	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	59
98	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	56
99	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	51

LAMPIRAN VIII
PERNYATAAN TENTANG KEPUASAN

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	N
1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	63
2	3	4	5	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	5	56
3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	53
4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	53
5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	57
6	5	5	4	2	4	2	4	4	5	5	2	4	2	4	52
7	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	54
8	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	51
9	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	50
10	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	57
11	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	55
12	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	55
13	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4	4	5	5	4	59
14	2	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	45
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	52
16	5	2	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	2	4	56
17	4	5	4	1	4	2	5	4	3	5	2	4	1	4	48
18	5	5	3	1	4	3	3	4	2	4	1	5	2	4	46
19	4	5	3	3	4	2	4	2	5	4	1	4	2	2	45
20	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	53
21	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	46
22	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5	2	2	4	3	51
23	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	55
24	2	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	60
25	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
26	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	52
27	3	3	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	54
28	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	50
29	5	4	4	5	4	2	4	5	3	5	4	4	5	4	58
30	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	47
31	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	51
32	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	45
33	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	55
34	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	56
35	4	4	3	5	5	2	3	5	4	4	3	3	5	5	55
36	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	47
37	5	5	2	2	4	4	3	5	4	5	3	4	2	5	53



38	2	5	2	2	5	5	4	3	5	4	3	4	2	3	49
39	4	5	2	2	4	3	3	4	5	5	3	4	2	3	49
40	2	5	3	2	4	4	5	5	5	4	3	5	2	4	53
41	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	53
42	5	3	5	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5	3	57
43	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	53
44	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	51
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	43
46	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	51
47	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	54
48	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	63
49	3	5	4	3	4	2	3	4	3	5	2	4	3	5	50
50	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	59
51	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	45
52	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	59
53	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	62
54	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	54
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
56	4	4	5	3	4	2	5	3	2	3	4	3	2	2	46
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
59	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	42
60	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47
61	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52
62	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	49
63	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	60
64	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	3	3	4	3	50
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	52
66	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	59
67	5	5	4	3	2	2	3	1	4	1	2	5	3	3	43
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
70	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	53
71	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	53
72	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	59
73	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	53
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58
75	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	66
76	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	48
77	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	63
78	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	5	5	50



79	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	48
80	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	63
81	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	52
82	4	5	5	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	52
83	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	50
84	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	64
85	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	3	53
86	4	4	4	3	5	2	2	4	3	4	4	4	4	2	49
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	52
88	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	62
89	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	58
90	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	49
91	4	5	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	49
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
93	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
94	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	65
95	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	58
97	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	63
98	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	60
99	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	52



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
BATANGAS**

Jl. Sudirman No.137 Kabarojo Lima Kaam Batangas 27213, Telp. (0732) 71130, Ext 133, Fax. (0732) 71879
Website: www.stainbatangas.ac.id e-mail: info@stainbatangas.ac.id

Batangas, 12 Februari 2016

Nomor : St.02/IX/TL.00/ *ST. B* /2016
Lamp : 1 (satu) eksemplar
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Batangas
di
Batangas

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama / NIM : **Auliatul Hanifah / 11202015**
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 25 Agustus 1993
Kartu Identitas : NIK: 1223016508930005
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Serma Maulana LK.III Nagari Aek Kampoan Kecamatan Kualuh
Hulu Kabupaten Labuhanbata Utara

akan melakukan pengumpulan data untuk proses Penulisan Laporan Hasil Penelitiannya sebagai berikut:

Judul : *Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batangas*
Lokasi : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batangas
Waktu : 13 Februari s.d 13 April 2016.
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Zaimuddin, MA.
2 : Dr. Hj. Fitri Yeni M. Dalil, Lc., M.Ag.

untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin dalam rangka pelaksanaan penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

a.n. Ketua
Kepala Pusat Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat

Ulya Kristini, SH., M.Hum.
NIP. 197303031999031004

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Ketua STAIN Batangas (Sebagai Laporan)
2. Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (Sebagai Laporan)
3. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Batangas
4. Ketua Program Studi Perbankan Syariah STAIN Batangas
5. Arsip.



PT. Bank Syariah Mandiri
KCP. Batusangkar
Jl. Soekarno-Hatta No.13
Pasar Batusangkar
Tanah Datar - 26500
Telp: (0752) 72500 - 574700
Faks: (0751) 72501
www.syariahmandiri.co.id

02 Maret 2016
No. 18/142-3/319

Kepada :
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
Jl. Sudirman No. 137, Kuburajo, Lima Kaum, Batusangkar
27213

Up.: Yth Bapak Ulya Atsani,SH.,M.Hum. Kepala P3M STAIN Batusangkar

Perihal : **PENELITIAN AULIATUL HANIFAH**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh jajaran Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Batusangkar Program Studi Perbankan Syariah berada dalam keadaan sehat walafiat serta selalu mendapat rahmat dan karunia dari Allah SWT.

Terkait perihal diatas kami menyampaikan bahwa :

Nama : Auliatul Hanifah
NIM :11 202 015
Judul : Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar

Telah selesai melakukan penelitian riset lapangan di PT Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar untuk kepentingan penulisan Tugas Akhir.

Demikian kami sampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC. BATUSANGKAR


Sudirman
Branch Manager