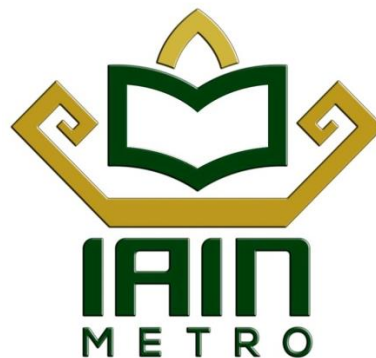


SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI
KC TULANGBAWANGBARAT**

Oleh:

**RONI DARMAWAN
NPM. 1502100211**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442H / 2020 M**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI
KC TULANGBAWANGBARAT**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RONI DARMAWAN
NPM. 1502100211**

Pembimbing I : Dr.H. Azmi Siradjuddin, Lc.M.Hum
Pembimbing II : Esty Apridasari, M.Si

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442H / 2020 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu)berkas
Hal : **Pengajuan Sidang Munaqosyah**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Metro
Di_

Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan
seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **RONIDARMAWAN**
NPM :1502100211
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 PerbankanSyariah
Judul :**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI KC
PANARAGAN TULANG BAWANG BARAT**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk diseminarkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima
kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 5 Desember 2020

Pembimbing I,



Dr. H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS
KOTABUMI KC PANARAGAN TULANG
BAWANG BARAT**

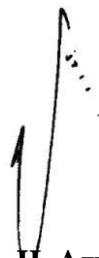
Nama : **RONIDARMAWAN**
NPM : 1502100211
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 PerbankanSyariah

MENYETUJUI

Untuk diseminarkan dalam seminar munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Metro.

Metro, 5 Des 2020

Pembimbing I,



Dr. H. Azmi Siradiuddin, Lc. M.Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**


Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A, Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No 0575/In-08.3/D/PP-00-3/02/2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI KC TULANG BAWANG BARAT, Disusun oleh Roni Darmawan, NPM: 1502100211, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/24 Desember 2020.

TIM PENGUJI:

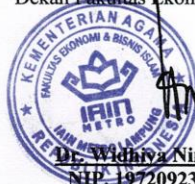
Ketua/Moderator : Dr. H. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum. (.....) 

Pembahas I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I (.....)

Pembahas II : Esty Apridasari, M.Si (.....)

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna M.E.Sy (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Widhiya Ninsiana, M.Hum
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI KC TULANG BAWANG BARAT

RONI DARMAWAN

NPM. 1502100211

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan juga merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BPRS Kotabumi. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 86 orang nasabah BPRS Kotabumi. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu teknik sampling *Incidental*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *Spss Versi 16* menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,963 artinya 96,3%, Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian kualitas pelayanan yang mana dimensinya terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sedangkan sisanya sebesar 3,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak masuk dalam model regresi ini.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dimensi kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di BPRS Kotabumi. Hasil uji parsial (Uji T) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi adalah *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

OROSINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RONI DARMAWAN

NPM : 1502100211

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 25 Januari 2021

Yang Menyatakan,



RONI DARMAWAN
NPM. 1502100211

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Murah lagi Maha Asih, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Muhammad SAW. Dengan ketulusan dan kerendahan hati, karya ini sayapersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segalanya
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Legiman dan Ibu Suji Astuti yang telah memberikan kasih sayang, mendoakan, memotivasi, dan berkorban yang tiada hentinya serta menanti dengan sabar atas keberhasilan studiku.
3. Saudara sekandung Edi Susanto yang selalu mendoakan, memotivasi dan senantiasa memberi semangat untuk menyelesaikan studi..
4. Bapak Dr. H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum.dan Ibu Esty Apridasari, M.Si, selaku dosen pembimbing. Terima kasih sebesar besarnya atas kesabaran,waktu,ilmu,pengarahan dan motivasi yang telah diberikan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis mohon maaf atas segala perbuatan ataupun ucapan yang kurang berkenan di hati selama proses bimbingan.
5. Sahabat seperjuanganterima kasih telah mendukung, saling mengingatkan sertamendoakan dalam penyusunan skripsi inidan telah memberikan berbagaikenangan selama ini
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini. Penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam.

Dalam upaya penyelesaian proposal skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspita Sari ME.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro
4. Dr.H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum, selaku Pembimbing I. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal ini. Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin.
5. Ibu Esty Apridasari, M.Si. selaku Pembimbing II. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal ini. Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin.
6. Bapak/Ibu dosen IAIN Metro yang telah memberi ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua serta adik yang telah memberikan dukungan baik secara materi dan non materi untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam proposal skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif yang dapat membantu memperbaiki hasil penelitian ini.

Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih bagi semua orang yang membantu atas selesainya proposal skripsi ini dan tidak lupa peneliti selalu berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah.

Metro, 10 Desember 2020
Peneliti,

Roni Darmawan
NPM. 1502100211

DAFTAR ISI

HALAM SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ASTRAK.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
F. Penelitian Relevan.....	f
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Nasabah	19
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	32
B. Definisi Operasional Variabel.....	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38

E. Instrumen Penelitian	39
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum BPRS Kotabumi Kc. Panaragan	42
B. Karakteristik Responden	45
C. C.Teknik PengumpulanData	48
D. D.Teknik Analisis Data.....	51
E. E.Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel	35
2. Tabel 1.2 Skala likert	39
3. Tabel 2.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (<i>gender</i>).....	45
4. Tabel 2.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia	46
5. Tabel 2.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
6. Tabel 2.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.	47
7. Tabel 2.5 Distribusi Tanggapan Responden.....	48
8. Tabel 2.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	49
9. Tabel 2.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
10. Tabel 2.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	51
11. Tabel 2.9 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.	54
12. Tabel 2.10 Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah.....	55
13. Tabel 2.11 Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah.....	55
14. Tabel 2.12 Hasil Uji Linieritas Keandalan dan Kepuasan Nasabah.....	56
15. Tabel 2.13 Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah	56
16. Tabel 2.14 Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah	56
17. Tabel 2.15 Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah.....	55
18. Tabel 2.16 Hasil Uji Multikolinieritas	59
19. Tabel 2.19 Hasil Uji Anova (Uji F).....	60
20. Tabel 2.20 Hasil Uji T	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Era globalisasi ini, yang ditandai dengan adanya perusahaan-perusahaan asing, menimbulkan terjadinya peningkatan standarisasi pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap meningkatnya ekspektasi konsumen. Dalam era perdagangan bebas saat ini tiap-tiap perusahaan mengalami persaingan yang sangat ketat. Terjadinya peningkatan persaingan dibarengi dengan banyaknya jumlah pesaing memaksa tiap-tiap perusahaan selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen dengan cara memberikan layanan ekstra yang lebih baik dari para pesaing.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen atau pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.¹ Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi sempurna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberi nilai pelanggan yang tinggi. Sebuah perusahaan harus mengembangkan satu proposisi nilai yang superior secara bersaing, dan sistem penyerahan nilai yang superior.

¹ Freddy Ranguti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), 23.

BPRS Kotabumi KC Panaragan yang beralamatkan di jalan Brawijaya Panaragan, kecamatan Panaragan Jaya, kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang secara geografis sosial memang berada didaerah yang mayoritas penduduknya adalah suku lampung sehingga terkadang bahasa dan nada bicara yang tinggi.

Setelah dilakukannya penelitian, peneliti menemukan proses pelayanan yang tidak sesuai dengan standar mutu pelayanan kantor tersebut, dimana salah satu karyawan BPRS Kotabumi menggunakan bahasa yang tidak baku terhadap nasabah, selain itu juga salah satu karyawan BPRS Kotabumi membahas tentang fisik nasabah yang menurut peneliti kurang sopan.² ”Gimana kabarnya bu”, tanya karyawan bank terhadap nasabah ketika melakukan pencairan dana, “Alhamdulillah baik” jawab nasabah, “kok sekarang gendut bu, jadi jelek sekarang”, imbuh karyawan bank terhadap nasabah. Dimana raut wajah dari nasabah tersebut nampak memerah menahan rasa malu setelah mendengar pernyataan yang diungkapkan oleh karyawan tersebut.

Selain itu, manajer BPRS Kotabumi ibu Santi memberikan keterangan bahwa memang karena kondisi lingkungan yang mayoritas suku lampung sehingga bahasa dan nada bicara yang digunakan terkadang tinggi, “Ya memang karena mayoritas orang lampung jadi ya bahasa / nadanya terkadang kaya gitu (tinggi)”, ujar beliau.³

Berangkat dari fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan peneliti

² Prasurvey di BPRS Kotabumi KC Panaragan Jaya tanggal 11 Juni - 19 Juli 2019

³ Prasurvey di BPRS Kotabumi KC Panaragan Jaya tanggal 28 Oktober 2019

ingin mengetahui bagaimana respon nasabah bank terhadap pelayanan yang diberikan oleh para karyawan bank BPRS Kotabumi KC Panaragan Tulang Bawang Barat, selain itu peneliti ingin mengkaji produk pembiayaan yang dilakukan oleh BPRS Kota Bumi, apakah sudah sesuai dengan standar mutu kualitas pelayanan tentang kepuasan nasabah.

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya sangat dibutuhkan oleh PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan bisa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

Sehubungan dengan hal di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, kami memberikan identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Daerah yang terletak dilingkungan mayoritas penduduk suku lampung sehingga bahasa dan nada bicara terkadang tinggi.
2. Ada karyawan BPRS Kotabumi KC Panaragan yang berperilaku tidak sesuai dengan standar mutu kualitas pelayanan terhadap nasabah.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan. Sehingga dari penelitian tersebut dapat diketahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi KC Panaragan?

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi.

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek perbankan terutama tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah. Sebagai

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah di suatu bank.

Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusun program pemecahan masalah pelayanan nasabah bank,tekhusus

bagi BPRS Kotabumi KC Panaragan sendiri untuk pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. BPRS Kotabumi di tahun 2020 maupun di tahun-tahun yang akan datang.

F. Penelitian Relevan

Beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian Siti Rodiyah (2015) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan yang saya teliti adalah terletak pada model yang diterapkan sama-sama melibatkan nasabah dalam penelitian.⁴ Perbedaan penelitian ini terletak hanya pada bank yang diteliti.
2. Hasil penelitian Longginus Passe (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan yang saya teliti adalah sama-sama melibatkan nasabah dalam penelitian, selain itu pula terletak pada indikator yang digunakan adalah sama yaitu menggunakan teori yang disampaikan oleh Zeithaml dan M.J. Bitner.⁵ Perbedaan penelitian ini terletak hanya pada bank yang diteliti.

⁴ Siti Rodiyah, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali”, *Skripsi*, Salatiga: IAIN Salatiga, 2015.

⁵ Longginus Passe, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Skripsi*, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Menurut Tjiptono kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.¹

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan,²

Beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.³

¹ Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: BPF E, 2005), 240.

² *Ibid.*, 240.

³ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2012), 240.

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan produsen atau instansi pemerintah kepada pengguna layanan tersebut yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi perusahaan. Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.

Kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Menurut Wyckop mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang

diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.⁴

Definisi di atas menunjukkan bahwa mutu atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan.⁵

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Metode *service quality* membagi kualitas layanan kedalam 5 dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:⁶

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan. Indikatornya adalah:
 - a) Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman
 - b) Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih
 - c) Penataan interior

⁴ Algifari, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: BPF, 2016), 2-3

⁵ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2012), 240.

⁶ A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, (Journal Of Marketing), 5-6

- 2) Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya.

Indikatornya adalah:

- a) Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.
- b) Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah.
- c) Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap. Indikatornya adalah:

- a) Tanggap dalam merespon permintaan nasabah.
- b) Kecepatan memberikan informasi.
- c) Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat

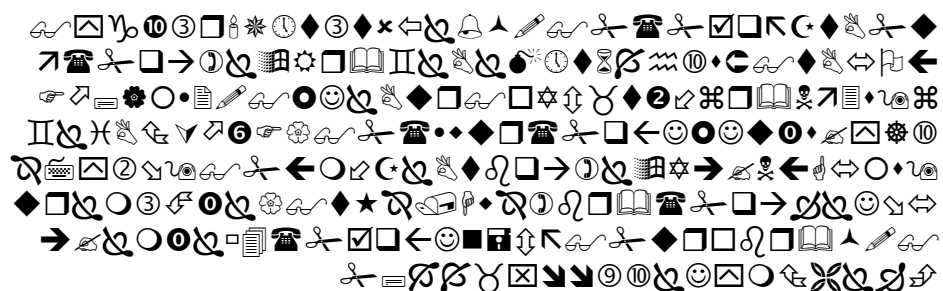
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Indikatornya adalah:

- a) Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya.

- b) Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya.
 - c) Kesopanan karyawan dalam melayaninasabah.
- 5) Perhatian (*Emphaty*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan olekaryawan. Indikatornya adalah:
- a) Memahami kebutuhannasabah.
 - b) Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhannasabah.
 - c) Perhatian individu kepadanasabah.

c. Kualitas Pelayanan dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah: 267)*⁷

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro,

Dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:



Artinya: *Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.* (Q.S. An-Nahl: 91)⁸

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan

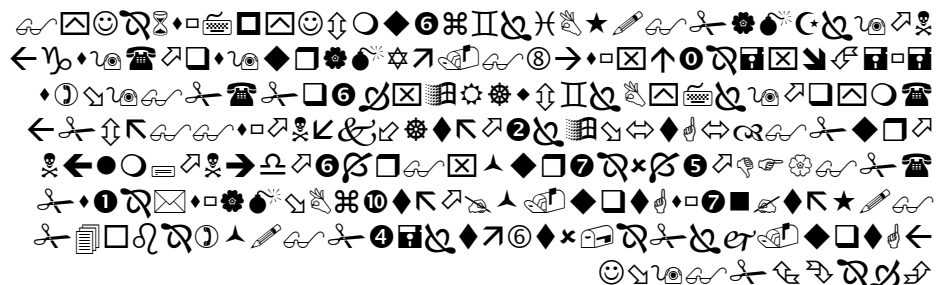
suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhariyaitu:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ
عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ, قَالَ رَسُولُ اللَّهِ
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ
إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ
(صحيح البخاري)

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari 'Atho' bin yasar dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan? ' Nabi menjawab; "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (Shahih Bukhari)

Dimensi *assurance*(jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa.



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.

karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali-Imran: 159)⁹

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayan lembaga. Kediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga.

Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati, dalam Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan

Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, Artinya: Telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Al 'Alaa'] telah menceritakan kepada kami [Abu Usamah] dari [Buraid bin 'Abdullah] dari [Abu Burdah] dari [Abu Musa] dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Seorang bendahara yang amanah, yang dia

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, 56

melaksanakan tugasnya (dengan baik), Dan adakalanya Beliau bersabda "Yaitu yang dia melaksanakan apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan jujur serta memiliki jiwa lapang dada, yang dia mengeluarkannya (shadaqah) kepada orang yang berhak sebagaimana diperintahkan adalah termasuk salah satu dari Al Mutashaddiqin".

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:



Artinya: *Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (Q.S. At-Takaatsur: 1-5)*¹⁰

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, 482

pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Fisik).

d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap BPRS selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh BPRS sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu: ¹¹

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki BPRS. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk

2) Tersedia karyawan yang baik

Petugas nasabah harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas nasabah harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga semakin tertarik.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari sejak awal hingga selesai

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), 186-187

4) Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

5) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

6) Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, dan mudah dimengerti, jangan menggunakan dengan istilah yang sulit dimengerti.

7) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia *customer service* merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada *customer service*.

8) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

9) Berusaha memahami kebutuhannasabah

Customer service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

10) Mampu memberikan kepercayaan kepadanasabah

Untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan BPRS.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian

Menurut Kotler, kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan pelanggan atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja sesuai di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bilakinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang dan gembira.¹²

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan*

Menurut Kotler dan Clarkemendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan.¹³

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain: ¹⁴

- 1) Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap diabilamenggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kontrol, Jilid 2, (Jakarta: PT Prenhallindo, 1997), 227

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, (14th Edition, Prentice Hall, New Jersey), 3

¹⁴ Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 264

- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepadapelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasatersebut.

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

- 1) Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah keBPRS yang lain dan akan setia menjadi nasabah BPRS yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa BPRS akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secaraulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam BPRS yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu BPRS.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut kemulut. Hal inilah yang menjadi keinginan BPRS karena pembicaraan tentang kualitas

pelayanan BPRS kenasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

c. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management*, kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut:¹⁵

- 1) Sistem keluhan dan saran. Perusahaan dan penyelenggaraan pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal-hal yang tidak memuaskan.
- 2) Survei kepuasan konsumen. Untuk tujuan mengukur kualitas layanan konsumen yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survei kepuasan konsumen atau penggunaan pelayanan. Konsumen yang terpilih sebagai responden sampel diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.
- 3) Konsumen bayangan (*Ghost Shopping*). Konsumen bayangan maksudnya adalah orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi

¹⁵P Kotler dan Keller K, *Marketing Management*., 4-5

konsumen atau pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak.

- 4) Analisis konsumen yang beralih. Cara ini dilakukan dengan menghubungi konsumen yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada konsumen yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaanasing.

3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

a. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Untuk mengetahui pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, terlebih dahulu kita perlu memahami apa itu bank dan pembiayaan. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹⁶

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam lembaga

¹⁶ Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 6.

keuangan konvensional tidak menggunakan istilah “pembiayaan” tapi istilah perkreditan. Perkreditan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.¹⁷

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah atau bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Menurut Undang Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 4 tentang Perbankan, BPRS adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah.

b. Sejarah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia

Berdirinya BPRS di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari BPR (Bank Pengkreditan Rakyat) pada umumnya. BPR yang status hukumnya disahkan melalui Paket Kebijakan Keuangan Moneter dan Perbankan (PAKTO tanggal 27 Oktober 1998 pada hakikatnya merupakan modifikasi (model baru) dari Lumbung Desa dan Bank

¹⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 78.

Desa yang ada sejak 1980-an.¹⁸

Lumbung desa sebagai sistem perkreditan rakyat zaman dahulu, dirasakan sangat bermanfaat bagi masyarakat tani di pedesaan, karena pada waktu itu peredaran uang belum menjangkau masyarakat tani di pedesaan sehingga pinjaman dalam bentuk padi lebih menguntungkan dan lebih praktis daripada pinjaman dalam bentuk uang. Selain itu pinjaman padi tidak mengganggu kestabilan harga padi yang menjadi penghasilan utama masyarakat desa.¹⁹

Karena struktur ekonomi, sosial dan administrasi masyarakat desa sudah banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari proses pembangunan, maka keberadaan BPR tidak lagi persis sama seperti lumbung desa zaman dahulu. Namun demikian, paling tidak keberadaan BPR pada masa sekarang dan yang akan datang diharapkan mampu menjadi alternatif pengganti yang terbaik bagi fungsi dan peranan lumbung desa dan Bank Desa dalam melindungi petani dari gejolak harga padi dan resiko kegagalan dalam produksi serta ketergantungan petani terhadap para rentenir.²⁰

c. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Berdasarkan Undang Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, kegiatan usaha BPRS melingkupi: ²¹

¹⁸ Muhammad Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Banjarasin: Antasari Press, 2006), 88.

¹⁹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), 125.

²⁰ *Ibid.*, 126

²¹ Burhanuddin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), 197-198

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Memberikan kredit.
- 3) Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
- 4) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

Pembatasan usaha BPRS secara tegas dijelaskan dalam Pasal 27 SK Direktur BI No. 32/36.KEP/DIR/1999. Menurut surat keputusan ini, kegiatan operasional BPR syariah adalah:

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi:
 - a) Tabungan berdasarkan prinsip wadiah atau mudharabah.
 - b) Deposito berjangka berdasarkan prinsip mudharabah.
 - c) Bentuk lain yang menggunakan prinsip wadiah atau mudharabah.
- 2) Melakukan penyaluran dana melalui:
 - a) Transaksi jual-beli berdasarkan prinsip mudharabah, istishna, ijarah, salam, dan jual beli lainnya.
 - b) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip mudharabah, musyarakah, bagi hasil lainnya

- c) Pembiayaan lain berdasarkan prinsip, rahn dan qardh
- d) Serta melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan BPR Syariah sepanjang disetujui oleh Dewan Syariah Nasional.

d. Produk-Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

1) Penghimpun Dana Masyarakat

Bank akan mengerahkan dana masyarakat dalam berbagai bentuk seperti menerima simpanan wadi'ah, adanya fasilitas tabungan dan deposito berjangka. Fasilitas ini dapat digunakan untuk menitip shadaqah, infaq, zakat, persiapan ongkos naik haji (ONH), dan lain-lain.

2) Simpanan Amanah

Bank menerima titipan amanah berupa dana infaq, shadaqah dan zakat. Akan penerimaan titipan ini adalah wadi'ah yakni titipan yang tidak menanggung resiko. Bank akan memberikan kadar profit dari bagi hasil yang didapat melalui pembiayaan kepada nasabah.

3) Tabungan Wadi'ah

Bank menerima tabungan pribadi maupun badan usaha dalam bentuk tabungan bebas. Akad penerimaan yang digunakan sama yakni wadi'ah. Bank akan memberikan kadar profit kepada nasabah yang dihitung harian dan dibayar setiap bulan.

4) Deposito Wadi'ah atau Deposito Mudharabah

Bank menerima deposito berjangka pribadi maupun badan

usaha. Akad penerimaannya wadi'ah atau mudharabah, dimana bank menerima dana yang digunakan sebagai penyertaan sementara dalam jangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan.

5) Penyaluran Dana

a) Pembiayaan Mudharabah

Perjanjian antara pemilik dana (pengusaha) dengan pengelola dana (bank) yang keuntungannya dibagi menurut rasio sesuai dengan kesepakatan. Jika mengalami kerugian maka pengusaha menanggung kerugian dana, sedangkan bank menanggung pelayanan materiil dan kehilangan imbalan kerja.

b) Pembiayaan Musyarakah

Perjanjian antara pengusaha dengan bank, dimana modal kedua pihak digabungkan untuk sebuah usaha yang dikelola bersama-sama. Keuntungan dan kerugian ditanggung bersama sesuai kesepakatan awal.

c) Pembiayaan Bai Bitsaman Ajil

Proses jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank menalangi lebih dulu pembelian suatu barang oleh nasabah, kemudian nasabah akan membayar harga dasar barang dan keuntungan yang disepakati bersama.

d) Pembiayaan Murabahah

Perjanjian antara bank dan nasabah, dimana bank

menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja yang dibutuhkan nasabah, yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank plus margin keuntungan saat jatuh tempo).

e) Pembiayaan Qardhul Hasan

Perjanjian antara bank dan nasabah yang layak menerima pembiayaan kebajikan, dimana nasabah yang menerima hanya membayar pokoknya dan dianjurkan untuk memberikan zakat, infak, dan sedekah.

f) Pembiayaan Istishna'

Pembiayaan dengan prinsip jual beli, dimana BPRS akan membelikan barang kebutuhan nasabah sesuai kriteria yang telah ditetapkan nasabah dan menjualnya kepada nasabah dengan harga jual sesuai kesepakatan kedua belah pihak dengan jangka waktu serta mekanisme pembayaran/pengembalian disesuaikan dengan kemampuan/keuangan nasabah.

g) Pembiayaan Al-Hiwalah

Pengambil alihan hutang nasabah kepada pihak ketiga yang telah jatuh tempo oleh BPRS, dikarenakan nasabah belum mampu untuk membayar tagihan yang seharusnya digunakan untuk melunasi hutangnya. Pembiayaan ini menggunakan prinsip pengambil alihan hutang, dimana BPRS dalam hal ini akan mendapatkan ujroh/ feedari nasabah yang

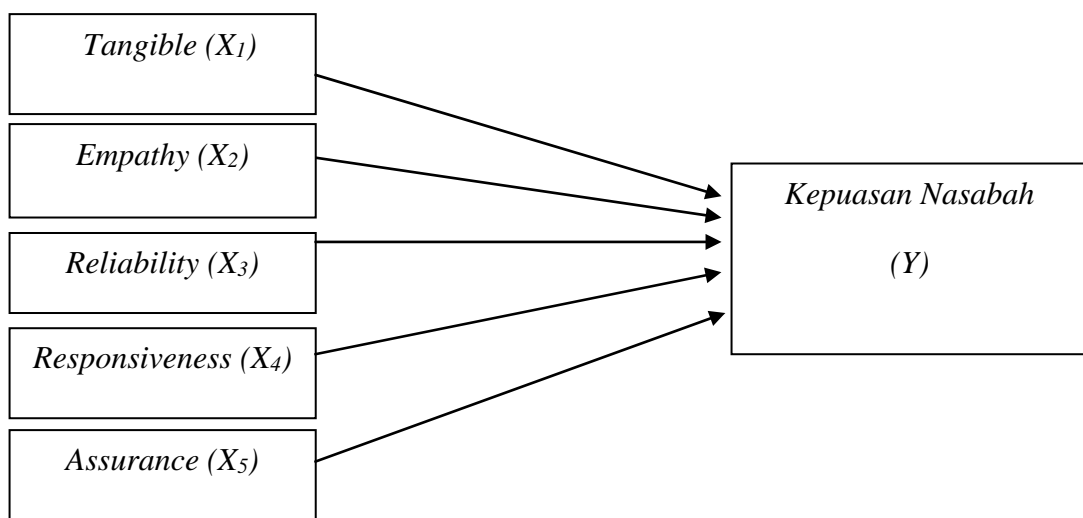
besar dan cara pembayarannya berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

B. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis pokok permasalahan yang ada dalam penelitiannya. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, maka disini termasuk hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain, sehingga variabel bebas (*independent variable*) adalah Kualitas Pelayanan (X), Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

Bagan Kerangka Penelitian



A. Hipotesis Penelitian

Menurut Suliyanto (2006:53), hipotesis merupakan jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui riset. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data.

Berdasarkan teori hipotesis di atas dan rumusan masalah yang diuraikan, maka dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan
2. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan.
3. Variabel sarana fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan.
4. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan.
5. Variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penolakan dalam bentuk dokumen data empiris lapangan.¹

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detail karena desain merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.²

Penelitian ini untuk menguji pengaruh Variabel X (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan nasabah). Sedangkan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

¹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Teras, 2009), 99.

² Ahmad Tanzeh, *Metotologi Penelitian Praktis*. (Yogyakarta: Teras, 2011), 10

Alasan dipilihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan nasabah) di BPRS Kotabumi KC Panaragan.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah (Y).

Kualitas Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.³

Ada 5 dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:⁴

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

Indikatornya adalah:

- a. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman
- b. Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih

³ Algifari, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: BPF E, 2016), 2.

⁴ A. Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. "Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research", *Journal Of Marketing*, 5-6.

- c. Penataaninterior
2. Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya. Indikatornya adalah:
 - a. Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.
 - b. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah.
 - c. Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
 3. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap. Indikatornyaadalah:
 - a. Tanggap dalam merespon permintaannasabah.
 - b. Kecepatan memberikaninformasi.
 - c. Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dantepat
 4. Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Indikatornya adalah:

- a. Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya.
 - b. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya.
 - c. Kesopanan karyawan dalam melayaninasabah
5. Simpati (*Empathy*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Indikatornya adalah:
- a. Memahami kebutuhannasabah.
 - b. Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhannasabah.
 - c. Perhatian individu kepadanasabah.

Kepuasan nasabah adalah pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan.⁵

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:⁶

1. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakanberkualitas.

⁵*Ibid.*, 3.

⁶Kasmir,*Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 264.

2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepadapelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasatersebut.

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible (Bukti Fisik)	Kemampuan BPRS Kotabumi Kc. Panaragan menunjukkan daya tarik fasilitas fisik pada nasabah	a. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman b. Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih c. Penataan interior	Likert
	Reliability (kehandalan)	Kemampuan BPRS Kotabumi Kc. Panaragan memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai	a. Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya. b. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah. c. Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat	Likert

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	Skala
			dipercaya.	
	Responsiveness (daya tanggap)	Kemampuan BPRS Kotabumi Kc. Panaragan memberikan jasa secara cepat	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggap dalam merespon permintaan nasabah. b. Kecepatan memberikan informasi c. Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat 	Likert
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan, keramahan para pegawai serta reputasi baik BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dapat menimbulkan rasa percayanasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya. b. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya. c. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah 	Likert
	<i>Empathy</i> (perhatian)	Kemampuan BPRS Kotabumi Kc. Panaragan memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami kebutuhanasabah. b. Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhan nasabah. c. Perhatian individu kepadanasabah. 	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)		Perasaan senang atau kecewa seseorang, antara kesan yang diterima terhadap kinerja BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dengan harapan yang diinginkan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Produk yang ditawarkan berkualitas dan tidak mengecewakan b. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan c. Nasabah merasa puas dan bangga bila menggunakan produk d. Harga produk yang diberikan relatif normal e. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk 	Likert

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan yang berjumlah 803 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.⁸

Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah BPRS Kotabumi KC yang berjumlah 435 nasabah.

Untuk menentukan besarnya jumlah sampel yang akan digunakan, penelitian menggunakan pendekatan rumus slovin.⁹

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

Keterangan:

n = Sampel

⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), 65

⁸ *Ibid.*, 65

⁹ Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2015), 193

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Pada penelitian ini besarnya $e = 10\%$, maka perhitungan besarnya sampel adalah:

$$N: \frac{435}{1+(435 \cdot 10 \cdot 10)}$$

n: 81 orang nasabah

3. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Teknik sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁰ Dengan catatan semua nasabah BPRS Kotabumi KC Panaragan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, penelitian menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah di BPRS Kotabumi KC. Panaragan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang

¹⁰ Umar Husein, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: PT.Ghalia Indonesia, 2003), 85.

menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pengukuran Skala Likert

No	Kode	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	ST	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

E. Instrumen penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.¹¹ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $> r$ tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.¹² Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha*

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 89.

¹² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 99.

pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.¹³

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Berdasarkan latar belakang penelitian kuantitatif ini, maka teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar komponen variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Sederhana, Analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi dua variabel yaitu suatu model dimana hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas yang dinyatakan sebagai fungsi linier.¹⁴ Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel independen

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2005), 129.

¹⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), 284.

dalam hal ini pelayanan karyawan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan rumus:

Model regresi linier sederhana: $Y = a + bX$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas Pelayanan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Standar error

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Kotabumi Kc. Panaragan

1. Sejarah Singkat BPRS Kotabumi Kc. Panaragan

BPRS Syariah Kotabumi merupakan bentuk Investasi penanaman modal oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam Bentuk Badan Usaha Milik Daerah dibidang jasa perbankan. BUMD ini mulai beroperasi pada tanggal 29 Juli 2008 diresmikan oleh Gubernur Lampung yang pada saat itu dijabat oleh Drs. Syamsurya Ryacudu dengan modal sebesar Rp. 15.000.000.000,- (Lima belas milyar rupiah) dari jumlah modal dasar tersebut, modal yang sudah disetor kepada PT. BPR Syariah Kotabumi per desember 2015 adalah sebesar Rp. 10.525.000.000,- (Sepuluh milyar lima ratus dua puluh lima jua rupiah) berdasarkan persentase kepemilikan saham, maka Pemerintah Kabupaten Lampung Utara merupakan Pemilik Saham Pengendali (PSP) karena memiliki 99,76% dari koperasi Serai Serumpun memiliki 0,24% dari total seluruh PT. BPR Syariah Kotabumi.

Setelah sepuluh tahun beroperasi, PT. BPR Syariah Kotabumi semakin maju dan berkembang. Berdasarkan data yang ada bahwa perseroan berhasil menghimpun dana masyarakat dari berbagai kalangan masyarakat yang berada di Provinsi Lampung, Sumatra Selatan, Bangka

Belitung. Produk yang menjadi andalan untuk menghimpun dana adalah produk Deposito dengan bagi hasil yang sangat tinggi.¹

Penandatanganan Prasasti Peresmian PT. BPR Syariah Kotabumi 29 Juli 2008 oleh Bpk.Drs. Syamsurya Ryacudu didampingi oleh Bupati Lampung Utara Bpk. Hairi Fasyah dan Pemimpin Bank Indonesia Bandar Lampung, Bapak Dahlan.Melaksanakan Kegiatan Operasional berdasarkan surat perizinan:

Peraturan daerah nomor 2 tahun 2007 tentang perusahaan daerah bank perkreditan rakyat syariah (PD. BPRS) Kotabumi.Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 10/50/KEP.GBI/DpG/2008 Tentang Pemberian Izin Usaha PD. BPR Syariah Kotabumi.Peraturan daerah No. 7 tahun 2009 tentang perubahan peraturan daerah kabupaten lampung utara nomor 2 tahun 2007 tentang perusahaan daerah bank perkreditan rakyat syariah (PD. BPRS) Kotabumi.

Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 13/6/KEP.PBI/2011 tanggal 29 November 2011 Tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha PD. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Kotabumi menjadi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi.

Kantor pusat PT. BPR Syariah Kotabumi terletak di JL. Soekarno Hatta No. 181 Kotabumi Lampung Utara. Pada saat ini PT. BPR Syariah Kotabumi memiliki dua kantor cabang yaitu Kantor Cabang Bandar Lampung yang terletak di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 25D

¹ Dokumentasi PT. BPR Syariah Kotabumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 16 Juli 2017

Gedong Meneng dan Kantor Cabang Panaragan yang terletak di Jl. Brawijaya No. 40 Panaragan Tulang Bawang Barat. Selain itu PT. BPR Syariah Kotabumi juga memiliki kantor kas yaitu Kantor Kas Bukit Kemuning yang terletak di Jl. Sumber Jaya Lingkungan 4 No. 33 Bukit Kemuning.

2. Visi dan Misi BPRS Kotabumi Kc. Panaragan

a. Visi

Menjadi Bank Syariah yang dapat berdaya saing secara berpartisipasi dalam membangun daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan Umat.

b. Misi

- 1) Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepas uang (*rentenir*).
- 3) Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan (*Ukhuwwah Islamiah*).
- 4) Meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan sistem ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.

B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisa, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai jumlah data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 81 responden atau orang. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 30 pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan 8 pertanyaan untuk kepuasan nasabah, keseluruhan kuesioner ini diolah dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.00*.

Setelah melakukan pengkoreksian terhadap jawaban responden maka dilakukan skoring terhadap jawaban tersebut dengan menggunakan skala likert. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (*Gender*)

Deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu: Laki-laki dan Perempuan.

Adapun deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 2.1

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (*gender*)

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	48	55.8
Perempuan	38	44.2

Sumber: data diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan hasil tabel 4.1 yaitu deskripsi profil responden menurut jenis kelamin, ternyata responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 48 orang atau sebesar 55,8 % dan responden perempuan sebanyak 38 orang atau sebesar 44.2 %. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah yang terdapat di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan lebih banyak di dominasi oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

2. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu akan disajikan responden berdasarkan usia yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase(%)
20 – 30	33	38.4
31 – 40	27	31.4
41 - 50	20	23.2
>50	6	6.9

Sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki umur masih muda antara 20-30 yakni sebanyak 33 orang.

3. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun deskripsi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.3
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
SD	1	1.16
SMP	11	12.7
SMA	38	44.1
S1	33	38.3
S2	3	3.48

Sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 2.3 yakni profil responden berdasarkan pendidikan terakhir bahwa pendidikan terakhir responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah SMA sebanyak 38 orang atau 44,1%, kemudian S1 sebanyak 33 orang atau 38.3%, SMP sebanyak 11 orang atau 12,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dalam penelitian ini adalah nasabah yang pendidikan terakhirnya SMA.

4. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.4
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
Karyawan	14	16.2
Satpol PP	17	19.7
Petani	4	4.6
Guru	26	30.2
Wiraswasta	25	29.0

sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 2.4 dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dalam penelitian ini adalah nasabah yang pekerjaannya guru.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil uji statistik deskriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel independen kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Bukti Fisik yang terdiri dari 8 item pernyataan, Keandalan yang terdiri dari 7 item pernyataan, Daya Tanggap yang terdiri dari 7 item pernyataan, Jaminan yang terdiri dari 4 item pernyataan, Perhatian yang terdiri dari 4 item pernyataan. Sedangkan variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) terdiri atas 8 item pernyataan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang deskripsi variabel penelitian.

Tabel 2.5
Distribusi Tanggapan Responden

V	Total rata-rata SS	Total rata-rata S	Total rata-rata N	Total rata-rata TS	Total rata-rata STS
Bukti Fisik	0	74	7	7	1
Keandalan	0	72	16	2	0
Daya tanggap	0	61	14	3	0
Jaminan	0	71	12	6	0
Perhatian	0	75	15	0	0
Kepuasan Nasabah	0	68	20	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

2. Instrumen Penelitian

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan aplikasi komputer SPSS, berikut merupakan hasil pengujiannya:

a. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $86-2$ atau $df=84$ dengan α 0,05 didapat r_{tabel} 0,2120, jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 2.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

V	Item Pertanyaan	Pertanyaan Total Correlation	(r) Tabel	Ket.
Bukti Fisik (Tangible)	1	0,625	0,2120	VALID
	2	0,682	0,2120	VALID
	3	0,761	0,2120	VALID
	4	0,573	0,2120	VALID
	5	0,537	0,2120	VALID
	6	0,378	0,2120	VALID
	7	0,479	0,2120	VALID
	8	0,632	0,2120	VALID
Kehandalan (Reliability)	1	0,558	0,2120	VALID
	2	0,737	0,2120	VALID
	3	0,402	0,2120	VALID
	4	0,372	0,2120	VALID
	5	0,558	0,2120	VALID
	6	0,715	0,2120	VALID
	7	0,652	0,2120	VALID
Daya tanggap (Responsiveness)	1	0,230	0,2120	VALID
	2	0,477	0,2120	VALID
	3	0,504	0,2120	VALID
	4	0,450	0,2120	VALID
	5	0,506	0,2120	VALID
	6	0,597	0,2120	VALID
	7	0,483	0,2120	VALID

V	Item Pertanyaan	Pertanyaan Total Correlation	(r) Tabel	Ket.
Jaminan (Assurance)	1	0,769	0,2120	VALID
	2	0,330	0,2120	VALID
	3	0,457	0,2120	VALID
	4	0,540	0,2120	VALID
Perhatian (Empathy)	1	0,559	0,2120	VALID
	2	0,634	0,2120	VALID
	3	0,557	0,2120	VALID
	4	0,384	0,2120	VALID
Kepuasan Nasabah	1	0,817	0,2120	VALID
	2	0,429	0,2120	VALID
	3	0,817	0,2120	VALID
	4	0,548	0,2120	VALID
	5	0,820	0,2120	VALID
	6	0,644	0,2120	VALID
	7	0,560	0,2120	VALID
	8	0,619	0,2120	VALID

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel- variabel dalam kuisioner tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada 86 orang responden. Item pertanyaan dinyatakan reliabilitas jika *Cronbach's Alpha* > 0,6%.⁴² Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

⁴²Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, (Bandung: ALFABETA, 2010),.99

Tabel 2.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Bukti fisik	8 Item Pertanyaan	0,840	Valid
Kehandalan	7 Item Pertanyaan	0,818	Valid
Daya tanggap	7 Item Pertanyaan	0,728	Valid
Jaminan	4 Item Pertanyaan	0,727	Valid
Perhatian	4 Item Pertanyaan	0,731	Valid
Kepuasan Nasabah	8 Item Pertanyaan	0,876	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian dan Kepuasan dapat dikatakan reliabilitas.

D. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana digunakan memprediksikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi *SPSS for windows versi 16.00* adalah sebagai berikut :

Tabel 2.8
Hasil Uji Regresi Linear berganda

No	Variabel	Koefisien
1.	Konstanta	-1,891
2.	Bukti fisik	0,327
3.	Kehandalan	0,481
4.	Daya tanggap	-0,050
5,	Jaminan	0,225
6.	Perhatian	0,505

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Dari tabel 4.8 diatas diperoleh suatu model persamaan regresi sederhana, dimana nilai *beta* diambil dari *Unstandardized Coefficients* sebagai berikut:

$$Y = -1,891 + 0,327X + 0,481X + -0,050X + 0,225X + 0,505X$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

X : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*).

Dari persamaan diatas bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar -1,891 mengindikasikan bahwa jika nilai variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Perhatian dianggap konstan, maka yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan adalah sebesar -1,891.

Nilai koefisien regresi bukti fisik sebesar 0,327 artinya bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai Bukti fisik sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan akan meningkat sebesar 0,327%. Artinya semakin baik Bukti fisik maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Nilai koefisien regresi keandalan sebesar 0,481 artinya Keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan karena koefisien regresi variabel

bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai kehandalan sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaraganakan meningkat sebesar 0,481%. Artinya semakin baikKehandalan maka semakin tinggi pula Kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Nilai koefisien regresi daya tanggap sebesar -0,050 artinya daya tanggap mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan karena koefisien regresi variabel bernilai negatif. Hal ini berarti setiap penurunan nilai daya tanggap sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BPRS KotabumiKc. Panaragan akan menurun sebesar -0,05%. Artinya semakin menurun daya tanggap yang diberikan maka semakin menurun pula kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Nilai koefisien regresi jaminan sebesar 0,225 artinya jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai jaminan sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaraganakan meningkat sebesar 0,225%. Artinya semakin baik daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BPRS Al- Aqobah Kc. Panaragan.

Nilai koefisien regresi perhatian sebesar 0,505 artinya perhatian mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai biaya sebesar 1 maka kepuasan

nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaraganakanmeningkat sebesar 0,505%. Artinya semakin baik perhatian yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BPRS Al- Aqobah Kc. Panaragan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dan melalui output

Tabel 2.9
One-SampleKolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardize d Residual
N	88
Normal ParametersMean Std. Deviation	.0000000
Most ExtremeAbsolute	.83795715
Differences	.087
Positive Negative	.087
Kolmogorov-Smirnov Z	-.058
Asymp. Sig. (2-tailed)	.810
	.528

Sumber: lampiran output spss versi 16, 2017

Berdasarkan dilihat pada tabel 4.9 diatas kolom *Asymp Sig* diatas adalah sebesar 0,528. Yang artinya berdistribusi normal karena berada diatas 0,05.

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau signifikansi. Dua variabel

dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansinya kurang dari 0,05.

Tabel 2.10
Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah

		Sig.
Kepuasan nasabah* Bukti fisik	(Combined)	.000
	Linearity	.000
	Deviation from Linearity	.058

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 2.11
Hasil Uji Linieritas Kehandalan dan Kepuasan Nasabah

		Sig.
Kepuasan_nasabah* Kehandalan	(Combined)	.000
	Linearity	.000
	Deviation from Linearity	.047

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 2.12 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 2.12
Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah

		Sig.
Kepuasan_nasabah*	(Combined)	.000
	Linearity	.000
Daya_tanggap	Deviation from Linearity	.57

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 2.13
Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah

		Sig.
Kepuasan_nasabah*	(Combined)	.000
	Linearity	.000
Jaminan	Deviation from Linearity	.100

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 2.13 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 2.14
Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah

		Sig.
Kepuasan_nasabah*	(Combined)	.000
	Linearity	.000
Perhatian	Deviation from Linearity	.001

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 2.13 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk

menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada kolerasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dengan *SPSS* dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF dan koefisien korelasi antar variabel bebas.

Tabel 2.15
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti fisik	.208	4.804
	Kehandalan	.161	6.200
	Daya tanggap	.456	2.194
	Jaminan	.447	2.239
	Perhatian	.136	7.355

Sumber: Lampiran output spss versi 16,2017

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 2.15 pada tabel tersebut dapat dilihat nilai VIF untuk variabel Bukti fisik adalah sebesar 4.804. Untuk variabel Kehandalan nilai VIF adalah sebesar 6.200. Untuk variabel daya tanggap nilai VIF adalah sebesar 2.194. Untuk variabel Jaminan nilai VIF adalah sebesar 2.239. Untuk Variabel Perhatian adalah sebesar 7.355. Dengan demikian tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variabel residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Jika ada pola-pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Hasil perhitungan dengan program SPSS didapatkan output yang menunjukkan nilai Bukti fisik signifikan $0,562 > 0,05$, Keandalan signifikan $0,453 > 0,05$, Dayatanggap signifikan $0,943 > 0,05$, Jaminan signifikan $0,876 > 0,05$, dan Perhatian signifikan $0,223 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

e. Uji Hipotesis

1) Koefisien Determinasi(R^2)

Analisis Korelasi ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Nilai R berkisar 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Analisis Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai *R square*, yaitu sebesar 0,963 dapat diartikan bahwa 96,3% variasi variabel kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dapat diterangkan oleh variabel independen dalam penelitian ini yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian, secara bersama-sama. sedangkan sisanya 3,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak masuk dalam model penelitian ini.

2) Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05.

Tabel 2.18
Hasil uji Anova (Uji F)

	Model	F	Sig.
1	Regression	13.671	.000 ^a
	Residual		
	Total		

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Hipotesis

H₀ = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen Kepuasan)

H1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen Kepuasan) Angka F hitung sebesar 13,671 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Diketahui jumlah sampel (n)=86 dan jumlah variabel=5, maka diperoleh nilai $df_1 = 6-1=5$, $df_2 = 86-6= 80$, sehingga F_{tabel} dapat dilihat 3,11 (lihat pada lampiran f tabel).

Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Keputusan

$F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,671 > 3,11$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$), maka H_0 ditolak. Jadi disimpulkan bahwa Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

3) Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistikt)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 2.20 Hasil Uji T

Model	T	Sig.	
1	(Constant)	-2.231	.029
	Bukti fisik	6.955	.000
	Kehandalan	7.316	.000
	Daya tanggap	-1.050	.297
	Jaminan	3.644	.000
	Perhatian	4.231	.000

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

a) Hipotesis Buktifisik

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H₀ = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

H₁ = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 6.955 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka df = 80 yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran ttabel).

Kriteria Pengujian Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H₀ diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ ditolak. Berdasarkan signifikansi: Jika signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima. Jika signifikansi < 0,05 maka H₁ ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung > T tabel (6.955 > 1.990) dan signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05) maka H₀ ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

b) Hipotesis Kehandalan

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H₀ = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

H₁ = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 7.316 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka df = 80 yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$ maka H₀ diterima. Jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H₀ ditolak. Berdasarkan signifikansi: Jika signifikansi $> 0,05$ maka H₀ diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H₁ ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $> T$ tabel ($7.316 > 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi kc Panaragan.

c) Hipotesis DayaTanggap

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar -1.050 dan nilai signifikansi sebesar 0,007. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t$ hitung maka H_0 diterima. Jika $-t$ hitung $< -t_{tabel}$ atau t hitung $> t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi :Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $> T$ tabel ($-1.050 < 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($297 > 0,05$) maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS KotabumiKc Panaragan

d) Hipotesis Jaminan

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan) Angka T hitung sebesar 3.644 dan nilai signifikansi sebesar 000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t$ hitung maka H_0 diterima. Jika $-t$ hitung $< -t_{tabel}$ atau t hitung $> t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $> T$ tabel ($3.644 > 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

e) Hipotesis Perhatian

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 4.231 dan nilai signifikansi sebesar 000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi : Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $> T$ tabel ($4.231 > 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,001 < 0,00$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan menganalisis variabel dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dengan jumlah responden sebanyak 86 orang. Dari analisis regresi menunjukkan bahwa secara simultan dengan menggunakan uji F dari lima variabel independent dan satu variabel dependen diperoleh F hitung sebesar 13.671 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara simultan terhadap kepuasannasabah.

Berdasarkan dari uji koefisien determinasi dihasilkan bahwa R^2 adalah 0,963 berarti 96,3% variabel kepuasan (Y) di pengaruhi oleh variabel (X), dan sisanya 3,7% di pengaruhi oleh variabel lain diluar model persamaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi bukti fisik (*tangible*) diperoleh nilai t hitung sebesar $6.955 > t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik

(tangible) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan. *Tangibles* (bukti fisik) berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya yang diberikan BPRS KotabumiKc. Panaragan memuaskan. Pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik bukanlah dilihat dari kemewahan melainkan Fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman yang terpenting.⁴³

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa *tangible* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilik Rahmawati (2013) menyatakan *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Kehandalan (*Reliability*) diperoleh nilai thitung sebesar $7.316 > t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

⁴³A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), 5-6

Kehandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga nasabah dapat mempercayai dan menghandalkannya. Artinya kemampuan Pelayanan yang diberikan BPRS Kotabumi Kc. Panaragan dikatakan reliabel karena Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Purwanti (2015) menyatakan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiviness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS KOTABUMI Kc. Panaragan. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Daya Tanggap (*Responsiviness*) diperoleh nilai thitung sebesar $-1,050 < t_{tabel} 1,990$ artinya H_0 diterima, dan nilai signifikansi ($0,297 > 0,05$) maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiviness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kesediaan atau kemauan pegawai BPRS dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, seperti mudah tanggap dalam merespon permintaan nasabah dan selalu menyediakan waktu untuk melayani nasabah

⁴⁴*Ibid.*, 5-6

secara cepat dan tepat.⁴⁵Daya tanggap juga menjadi faktor dalam kepuasan nasabah sehingga daya tanggap juga diperhatikan. Namun dalam penelitian ini daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, ini terbukti bahwa lambatnya tanggapan karyawan dalam merespon permintaan nasabah dan kurang cepatnya dalam memberi informasi pada nasabah.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Catrin Novrista Harni (2012) dan Fivi Rahmatu Sofiyah (2012) menyatakan Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Jaminan (*Assurance*) diperoleh nilai thitung sebesar $3,644 > t_{tabel} 1,990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.⁴⁶Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang

⁴⁵A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), 5-6

⁴⁶*Ibid.* 5-6

dilakukan oleh Rahmat S Hidayatullah (2015) dan Nur Rakhman Saputro (2014) menyatakan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perhatian (*Empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Perhatian (*Empaty*) diperoleh nilai thitung sebesar $4.231 > t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Perhatian (*Empaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Perhatian (*Emphaty*) yaitu pemahaman karyawan BPRS terhadap kebutuhan nasabah serta perhatian yang diberikan oleh karyawan BPRS, seperti memahami kebutuhan nasabah dan selalu memberikan perhatian individu terhadap nasabah.⁴⁷ Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto (2013) menyatakan Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁴⁷A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), 5-6

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya bukti fisik (*tangible*) yang baik akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Kehandalan yang baik akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Daya tanggap (*Responsiviness*) tidak berpengaruh yang artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Jaminan yang baik akan diikuti oleh kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan . Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Perhatian yang baik akan diikuti oleh kepuasan nasabah di BPRS Al- Aqobah Kc. Panaragan.

Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*). Secara simultan berpengaruh signifikan positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

Hal ini menunjukkan bahwa Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Emphaty*), secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BPRS Kotabumi Kc. Panaragan.

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

Dengan melihat hasil analisis regresi sederhana dimana variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu *Tangible*(Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance*(Jaminan), dan *Emphaty* (Perhatian). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap). Maka di harapkan BPRS KotabumiKc. Panaragan untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan *Responsiviness* (Daya Tanggap). Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Kotabumi Kc. Panaragan

Sisi perusahaan (BPRS Kotabumi Kc. Panaragan) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPRS untuk dapat lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sisi akademis Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lebih banyak (jumlah variabel bebas) serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai tempat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai pembanding untuk penelitian sejenis lainnya yang bisa digunakan dengan semestinya bagi penelitiselanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muhammad Ma'ruf. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. Banjarmasin: Antasari Press, 2006.
- Algifari. *Mengukur Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: BPF, 2016.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Fandi, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPF, 2005. 240.
- Ghozali. Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP, 2005.
- Hasan, Zubairi. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Husein, Umar. *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia, 2003.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 14th Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo, 1997.
- Lupyodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing.
- Passe, Longginus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Pt. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta". *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000.

- Rodiyah, Siti. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali". *Skripsi*. Salatiga: IAIN Salatiga, 2015.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014.
- Sumitro, Warkum. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS Center For Academic Publishing Service, 2012.
- Suryani & Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2015,
- Susanto, Burhanuddin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, 2008
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.

Kuesioner

LAMPIRAN

Lampiran :

Nomor Responden :

Kuesioner

Kepada Yth.

Nasabah BPRS Kotabumi KC. Panarag di

tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPRS Kotabumi KC. Panaragan**" kepada bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut. Kuesioner dibawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Atas kerjasama dan bantuan bapak/ibu/saudara/i, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

Roni Darmawan

Petunjuk : berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai

Identitas responden

1. Nama :.....
2. Alamat:.....
3. Usia
 - a. <20
 - b. 20-49
 - c. 30-39
 - d.40-49
 - e. >50
4. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c.SMA
 - d.DiplomaD1,D2,D3
 - e. SarjanaS1,S2,S3
 - f.Lain-lain.....
6. Pekerjaan:
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c.PegawaiSwasta
 - d.TNI/POLRI
 - e. Pelajar
 - f.Lain-lain.....

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

Skor,

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Bagaimana penilaian anda tentang **Kualitas Pelayanan** yang diberikan oleh BPRS Al-Aqobah PusriPalembang?

1. Kualitas Pelayanan(X)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Fasilitas ruang antrian (tempat duduk, AC,dan lain-lain) yang dimiliki oleh BPRS membuat nyaman dalam bertransaksi					
2.	Bentuk gedung BPRS layak digunakan					
3.	Bentuk gedung BPRS nyaman digunakan					
4.	Sarana area tempat parkir BPRS memadai					
5.	Ruangan pelayanan BPRS bersih					
6.	Penataan interior BPRS rapi					
7.	Karyawan BPRS berpenampilan rapi pada saat bekerja					
8.	Ketersediaan peralatan BPRS Kotabumi yang modern					

Kehandalan (<i>Reliability</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS dalam menangani nasabah memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
2.	Karyawan BPRS dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian					
3.	Karyawan BPRS mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat, tepat waktu					
4.	Karyawan BPRS dalam memberikan pelayanan terkait dengan kecepatan administrasi sesuai dengan yang dijanjikan					
5.	Karyawan BPRS dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan					
6.	Karyawan BPRS Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali					
7.	Karyawan BPRS menangani respon permintaan dari para nasabah					
Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS selalu bersedia dalam melayani nasabah					
2.	Karyawan BPRS selalu tanggap dalam melayani nasabah					
3.	Karyawan BPRS memberikan tindakan yang cepat					
4.	Karyawan BPRS menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa					
5.	Karyawan BPRS memberikan Layanan yang cepat bagi nasabah					
6.	Karyawan BPRS memberikan Layanan yang cepat bagi nasabah					
7.	Karyawan BPRS selalumemberikan Kesiapan untuk permintaannasabah					
Jaminan (<i>Assurance</i>)		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan BPRS mampu menjawab semua pertanyaan nasabah					
2	Karyawan BPRS yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah					
3	Karyawan BPRS membuat nasabah					

	merasa aman sewaktu melakukan transaksi					
4	Karyawan BPRS yang secara konsisten bersikap Sopan dalam melayani nasabah					
Perhatian (<i>Empathy</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BPRS sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah					
2.	Karyawan BPRS memberikan perhatian secara individual kepada nasabah					
3.	Karyawan BPRS memperlakukan nasabah secara ramah					
4.	Karyawan BPRS memberikan kenyamanan pada saat jam kerja					

2. Kepuasan Nasabah BPRS Al-Aqobah(Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk yang diberikan BPRS berkualitas					
2.	Produk yang diberikan BPRS memuaskan					
3.	Kualitas pelayanan yang diberikan BPRS sesuai dengan yang di harapkan					
4.	Kualitas pelayanan yang diberikan BPRSmemuaskan					
5.	Nasabah merasa bangga bila menggunakan produk BPRS Kotabumi Kc Panaragan					
6.	Nasabah merasa puas bila menggunakan produk BPRS Kotabumi Kc Panaragan					
7.	Produk yang diberikan BPRS pada penetapan harga relatif normal					
8.	Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk tersebut					

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	48	55.8	55.8	55.8
	P	38	44.2	44.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.2	1.2	1.2
	22	2	2.3	2.3	3.5
	25	4	4.7	4.7	8.1
	26	1	1.2	1.2	9.3
	28	2	2.3	2.3	11.6
	29	1	1.2	1.2	12.8
	32	2	2.3	2.3	15.1
	33	1	1.2	1.2	16.3
	34	4	4.7	4.7	20.9
	35	9	10.5	10.5	31.4
	36	2	2.3	2.3	33.7
	37	4	4.7	4.7	38.4
	38	1	1.2	1.2	39.5
	40	10	11.6	11.6	51.2
	41	2	2.3	2.3	53.5
	42	5	5.8	5.8	59.3
43	3	3.5	3.5	62.8	

	44	2	2.3	2.3	65.1
	45	4	4.7	4.7	69.8
	46	2	2.3	2.3	72.1
	47	2	2.3	2.3	74.4
	48	2	2.3	2.3	76.7
	49	6	7.0	7.0	83.7
	50	4	4.7	4.7	88.4
	51	2	2.3	2.3	90.7
	53	1	1.2	1.2	91.9
	54	1	1.2	1.2	93.0
	57	3	3.5	3.5	96.5
	58	1	1.2	1.2	97.7
	59	1	1.2	1.2	98.8
	60	1	1.2	1.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	14	16.3	16.3	16.3
	S1	15	17.4	17.4	33.7
	SD	8	9.3	9.3	43.0
	SMA	40	46.5	46.5	89.5
	SMP	9	10.5	10.5	100.0

	Total	86	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	33	38.4	38.4	38.4
	Kuli Ang	1	1.2	1.2	39.5
	Pedagang	50	58.1	58.1	97.7
	Wiraswas	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Variabel	Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Bukti Fisik (Tangible)	1	3	3,48	34	39,53	39	45,34	10	11,62	0	0
	2	3	3,48	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	3	6	6,97	36	41,86	17	19,76	5	5,81	0	0
	4	27	31,39	41	47,67	13	15,11	5	5,81	0	0
	5	27	31,39	34	39,53	8	9,30	17	19,76	0	0
	6	0	0	45	52,32	37	43,02	4	4,65	0	0
	7	7	8,13	33	38,37	36	41,86	10	11,62	0	0
	8	11	18,60	47	54,65	26	30,23	2	2,32	0	0
Kehandalan (Reliability)	1	16	18,60	35	40,69	34	39,53	1	1,16	0	0
	2	12	13,95	38	44,18	34	39,53	2	2,32	0	0
	3	16	18,60	32	37,20	35	40,69	3	3,48	0	0
	4	20	23,25	27	31,39	38	44,18	1	1,16	0	0
	5	2	2,32	37	43,02	40	46,51	7	8,13	0	0
	6	7	8,13	44	51,16	32	37,20	3	3,48	0	0
	7	2	2,32	46	53,48	34	39,53	4	4,65	0	0
	1	8	9,30	16	18,60	58	67,44	4	4,65	0	0

Daya tang gap (Resp onsivi ness)	2	8	9,30	30	34,88	47	54,65	1	1,16	0	0
	3	2	2,32	31	36,04	52	60,46	1	1.16	0	0
	4	2	2,32	33	38,37	45	54,21	6	6,97	0	0
	5	2	2,32	29	33,72	45	54,21	10	11,62	0	0
	6	7	8,13	47	54,65	30	36,14	2	2,32	0	0
	7	19	22,09	28	32,55	36	41,86	3	3,48	0	0
Jamin an (Assu rance)	1	31	36,04	32	37,20	22	25,58	1	1,16	0	0
	2	18	20,93	49	56,97	19	22,09	0	0	0	0
	3	29	33,72	38	44,18	16	18,60	3	3,48	0	0
	4	34	39,53	34	39,53	18	20,93	0	0	0	0
Perha tian (Emp haty)	1	20	23,25	35	40,69	40	46,51	9	10,46	0	0
	2	8	9,30	47	54,65	30	34,88	1	1,16	0	0
	3	7	8,13	38	44,18	40	46,51	1	1,16	0	0
	4	23	26,74	37	43,02	22	25,58	4	4,65	0	0
Kepu asan Nasa bah	1	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	2	2	2,32	47	54,65	34	39,53	3	3,48	0	0
	3	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	4	2	2,32	34	39,53	40	46,51	10	11,62	0	0
	5	6	6,97	50	58,13	28	32,55	2	2,32	0	0
	6	28	32,55	33	38,37	20	23,25	5	5,81	0	0
	7	32	37,20	19	22,09	30	34,88	5	5,81	0	0
	8	24	27,90	42	48,83	17	19,76	3	15,1 1	0	0

Variabel	Item Pertanyaan	CorrectedItem Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Buktifisik (Tangible)	1	0,625	0,2120	Valid
	2	0,682	0,2120	Valid
	3	0,761	0,2120	Valid
	4	0,573	0,2120	Valid
	5	0,537	0,2120	Valid
	6	0,378	0,2120	Valid
	7	0,479	0,2120	Valid

	8	0,632	0,2120	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,558	0,2120	Valid
	2	0,737	0,2120	Valid
	3	0,402	0,2120	Valid
	4	0,372	0,2120	Valid
	5	0,558	0,2120	Valid
	6	0,715	0,2120	Valid
	7	0,652	0,2120	Valid
	Daya tanggap (<i>Responsiviness</i>)	1	0,230	0,2120
2		0,477	0,2120	Valid
3		0,504	0,2120	Valid
4		0,450	0,2120	Valid
5		0,506	0,2120	Valid
6		0,597	0,2120	Valid
7		0,483	0,2120	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	0,769	0,2120	Valid
	2	0,330	0,2120	Valid
	3	0,457	0,2120	Valid
	4	0,540	0,2120	Valid
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1	0,559	0,2120	Valid
	2	0,634	0,2120	Valid
	3	0,557	0,2120	Valid
	4	0,384	0,2120	Valid

Kepuasan Nasabah	1	0,817	0,2120	Valid
	2	0,429	0,2120	Valid
	3	0,817	0,2120	Valid
	4	0,548	0,2120	Valid
	5	0,820	0,2120	Valid
	6	0,644	0,2120	Valid
	7	0,560	0,2120	Valid
	8	0,619	0,2120	Valid

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Bukti fisik	8 Item Pertanyaan	0,840	Valid
Kehandalan	7 Item Pertanyaan	0,818	Valid
Daya tanggap	7 Item Pertanyaan	0,728	Valid
Jaminan	4 Item Pertanyaan	0,727	Valid
Perhatian	4 Item Pertanyaan	0,731	Valid
Kepuasan Nasabah	8 Item Pertanyaan	0,876	Valid

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No	Variabel	Koefisien
1.	Konstanta	-1,891
2.	Bukti fisik	0,327
3.	Kehandalan	0,481
4.	Daya tanggap	-0,050
5,	Jaminan	0,225
6.	Perhatian	0,505

		Unstandardized Residual
N		86
NormalParameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.83795715
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.810
Asymp. Sig. (2-tailed)		.528

Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Bukti_fisik	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.058

Hasil Uji Linieritas Kehandalan dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Kehandalan	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.047

Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah* Daya_tanggap	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.057

Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah* Jaminan	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.100

Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah* Perhatian	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.001

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti fisik	.208	4.804
	Kehandalan	.161	6.200
	Daya tanggap	.456	2.194
	Jaminan	.447	2.239
	Perhatian	.136	7.355

Hasil Uji Heterokedistitas Menggunakan Uji Glejser Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.172	.464		-.370	.713
Bukti_fisik	-.056	.126	-.452	-.444	.562
Kehandalan	.108	.236	.708	.457	.453
Daya_tanggap	.002	.026	.010	.072	.943
Jaminan	.161	.234	.673	.688	.876
Perhatian	-.204	.365	-.558	-.121	.223

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981 ^a	.963	.961	.864

Hasil uji Anova (Uji F)

Model		F	Sig.
1	Regression	13.671	.000 ^a
	Residual		
	Total		

Model		T	Sig.
			.029
	Bukti fisik	6.955	.000
	Kehandalan	7.316	.000
	Daya tanggap	-1.050	.297
	Jaminan	3.644	.000
	Perhatian	4.231	.000



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47296, website: www.syariah.metrouniv.ac.id, E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Roni Darmawan** Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 1502100211 Semester / TA : VII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3 Des 2020		- <i>Presentasi apa yang disajikan</i>	<i>S</i>

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum
NIP.196506272001121001

Mahasiswa Ybs.

Roni Darmawan
NPM. 1502100211



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp. (0725) 41507, faksimili (0725)47296, website: www.ayariah.metrouniv.ac.id, E-mail: ayariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Roni Darmawan** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**
NPM : **1502100211** Semester / TA : **VII / 2019-2020**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 Mei		ACC Proposal PA 1	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Dr. H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum
NIP.196506272001121001

Roni Darmawan
NPM. 1502100211



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47296, website: www.syariah.metrouniv.ac.id, e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Roni Darmawan** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**
NPM : **1502100211** Semester / TA : **VII / 2019-2020**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	4 des 2020		BAB 1 2. <u>ACC</u>	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Dr. H. Azmi Siradiuddin, Lc., M.Hum
NIP. 196506272001121001

Roni Darmawan
NPM. 1502100211



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Roni Darmawan** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**
NPM : **1502100211** Semester / TA : **VII / 2019-2020**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5 Mei		Acc Proposal, lanjut ke PA 1	

Dosen Pembimbing II

Esty Apridasari, M.Si.
NIP. 198804272015032005

Mahasiswa Ybs.

Roni Darmawan
NPM. 1502100211



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki hajar dewantara kampus 15 a iringmulyo metro timur kota metro lampung 34111
Telepon (0725)41507; faksimili (0725)47296; *website*; www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1976/In.28/D.1/TL.00/06/2020
Lampiran :-
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada yth
Manajer bprs kota bumi
Panaragan
di-
tempat

Assalamu'alaikum wr. Wb

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1977/In.28/D.1/TL.00/06/2020,
tanggal 29 juni 2020 atas nama saudara:

Nama : Roni Darmawan
Npm : 1502100211
Semester : 9 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswi tersebut diatas akan mengadakan research/survey di BPRS Kota Bumi, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS KOTABUMI KC TULANG BAWANG BARAT"

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Metro, 29 Juni 2020
Wakil Dekan I,

Drs. H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

~~DAFTAR KEHIDUPAN~~



Peneliti dilahirkan di Tulus Rejo, Kecamatan Pekalongan, Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 31 Januari 1997 yang diberi nama Roni Darmawan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan bapak Legiman dan ibu Suji Astuti

Pendidikan formal peneliti dimulai di SDN 2 Tulus Rejo di Kecamatan Pekalongan Lampung Timur dan lulus pada tahun 2009, melanjutkan di SMP Negeri 3 Pekalongan Lampung Timur dan lulus pada tahun 2012, dan pendidikan MA Negeri 1 Metro lulus pada tahun 2015.

Kemudian melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan prodi S1 Perbankan Syariah (PBS) di mulai pada semester 1 tahun ajaran 2015.