

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

**Oleh:
RISKI KURNIA SARI
NPM. 1502040099**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

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

**Oleh:
RISKI KURNIA SARI
NPM. 1502040099**

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

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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H/ 2019 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

Nama : Riski Kurnia Sari
NPM : 1502040099
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyetujui,

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Binis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



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

Metro, Agustus 2019
Pembimbing II



Esty Apridasari, M.Si
NIP.198804270 1 503 2005

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah

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

Assalamualaikum, Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi saudara:

Nama : Riski Kurnia Sari
NPM : 1502040099
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

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

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

Wassalammu'alaikumWr. Wb.

Pembimbing I

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

Metro, Agustus 2019
Pembimbing II

Esty Aprihasari, M.Si
NIP.198804270 1 503 2005



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

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296 Website: www.syarlah.metroiain.ac.id; e-mail: syarlah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

NOMOR : 2991/In.20.31 D/PP.00.9/10/2019

Skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO, disusun oleh : Riski Kurnia Sari, NPM : 1502040099 Jurusan: Ekonomi Syariah (Esy), yang telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal : Kamis/26 September 2019.

TIM PENGUJI :

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

Penguji I : Liberty, SE.M.A

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Fitri Kurniawati, M.E.Sy



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Widhiya Ninsiana
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 197209232000032002

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO

**Oleh:
RISKI KURNIA SARI
NPM. 1502040099**

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang banyak diminati oleh masyarakat untuk melakukan tabungan dan pembiayaan. Seperti BTPN Syariah yang dari masa kemasa tetap menunjukkan eksistensinya di dunia perbankan. Seperti baru-baru ini bank tersebut melakukan pembiayaan tanpa agunan yang dikhususkan untuk wanita yang bertujuan supaya wanita mendapat penghasilan lain dari pembiayaan yang digunakan untuk modal usaha tersebut. Dalam pemberian pembiayaan bank tidak terlepas dari faktor kualitas pelayanan dan pembagian margin. Sehingga masyarakat sekarang lebih selektif mengambil pembiayaan pada bank syariah dengan kualitas pelayanan dan margin yang tidak memberatkan nasabah sehingga tercipta kepuasan nasabah pada bank.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah. Adapun variabel independen kualitas pelayanan dan pembagian margin serta variabel dependen kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi dengan jumlah responen 94 nasabah yang dimana angket tersebut dibagikan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan serta dokumentasi untuk profil pada BTPN Syariah. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan dan pembagian margin masing-masing berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Terlihat pada uji t yang lebih besar dari pada t tabel yaitu $3,693 > t$ tabel untuk kualitas pelayanan serta $3,407 > t$ tabel untuk pembagian margin. Sedangkan untuk hasil secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terlihat dari fhitung lebih besar $21,320 >$ dari ftabel $3,10$ antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro.

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riski Kurnia Sari
NPM : 1502040099
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan pada daftar pustaka.

Metro, September 2019
Yang menyatakan,



Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099

HALAMAN MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“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. Al-Imron'; 159)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Yang tercinta Ayahanda Saimin (Alm) dan Ibunda Sri Widarti, yang senantiasa mendo'akan dan selalu memberikan dukungan baik dukungan materil maupun non materil selama ini.
2. Kakak saya yang saya sayangi Riska Ariyanti, S.Hi yang selalu memberikan dorongan semangat untuk menjadi panutan yang baik.
3. Dosen pembimbing I Bapak H. Azmi Siradjuddin, Lc, M.Hum, dan Dosen pembimbing II Ibu Esty Apridasari, M.Si yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dan mengarahkan serta memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan di Ekonomi Syariah angkatan 2015 (Rafa Hanifa, Vony Putri Wulan dan teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu) yang selama ini telah menuntut ilmu bersama-sama dan telah memberikan inspirasi serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya (Alm. Bapak Saimin dan Ibu Sri Widarti) yang selalu memberi dukungan, perhatian, kasih sayang dan arahan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dharma Setyawan, M.As selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Bapak H. Azmi Siradjuddin, Lc.M.Hum selaku pembimbing satu dan Ibu Esty Apridasari, M.Si selaku pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dalam mengarahkan dan memotivasi.

Kritik dan saran demi perbaikan Skripsi ini sangat diharapkan. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan Ekonomi Syariah dan bagi pihak – pihak yang terkait.

Metro, September 2019



Riski Kurnia Sari

1502040099

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Relevan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2. Karakter-Karakter Dalam Melakukan Pelayanan	17
3. Proses Pelayanan.....	18
4. Jenis Pelayanan	19
5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	19
6. Indikator Kualitas Pelayanan	20
B. Margin	21
1. Pengertian Margin.....	21
2. Penetapan Margin	22
3. Indikator Pembagian Margin	23
4. Metode Pehitungan Margin Keuntungan	25

C. Pembiayaan.....	26
1. Pengertian Pembiayaan.....	26
2. Jenis Pembiayaan.....	27
3. Fungsi Pembiayaan.....	28
D. Kepuasan Nasabah.....	28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	28
2. Manfaat Terciptanya Kepuasan Nasabah.....	29
3. Bentuk Pelayanan Kepuasan Nasabah.....	30
4. Indikator Kepuasan Nasabah.....	30
5. Jenis Kepuasan Nasabah.....	31
6. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	32
E. Kualitas Pelayanan, Pembagian Margin, Dan Tingkat Kepuasan Nasabah.....	33
F. Kerangka Berpikir.....	34
G. Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Definisi Operasional Variabel.....	38
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Teknis Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BTPN Syariah Metro.....	47
1. Sejarah BTPN Syariah Metro.....	47
2. Produk-Produk BTPN Syariah Metro.....	49
B. Instrumen Penelitian.....	50
C. Data Variabel Penelitian.....	56
D. Hasil Analisis Data.....	59
1. Deskripsi Statistik.....	59
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60

3. Uji r Koefisien Determinasi	63
4. Uji F	64
5. Pengujian Hipotesis	65
E. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Penelitian Relevan.....	13
TABEL 3.1 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	43
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Pembagian Margin	52
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	53
TABEL 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	54
TABEL 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pembagian Margin.....	55
TABEL 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	55
TABEL 4.7 Persentase Data Variabel Kualitas Pelayanan	56
TABEL 4.8 Persentase Data Variabel Pembagian Margin	57
TABEL 4.9 Persentase Data Variabel Kepuasan Nasabah	58
TABEL 4.10 Deskripsi Statistik	59
TABEL 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	60
TABEL 4.12 Uji r Koefisien Determinasi	63
TABEL 4.13 Uji F	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Skema Hubungan Antar Variabel.....	35
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Pra Survey
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Reaserch
5. Alat Pengumpulan Data (APD)
6. Surat Balasan Pra Survey
7. Out Line
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan zaman menjadi semakin pesat sehingga membuat masyarakat mempunyai berbagai macam keperluan. Keperluan-keperluan tersebut seperti untuk biaya sekolah, biaya hidup dan biaya lainnya. Juga masyarakat semakin banyak yang berperilaku konsumtif hanya untuk mengikuti trend yang ada pada saat ini.

Berkembangnya zaman mempengaruhi perkembangan bank Syariah dengan semakin bertambahnya bank-bank Konvensional yang membuka unit-unit baru berbasis Syariah. Berbeda dengan bank Konvensional, bank Syariah membuat banyak masyarakat yang lebih tertarik dengan adanya bank yang berbasis Syariah dan terbebas dari perilaku riba.

Pengembangan perbankan yang didasarkan kepada konsep dan prinsip Islam merupakan inovasi dalam sistem perbankan internasional. Bank Islam pertama kali di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang telah berdiri pada tahun 1992.¹ Dalam kaitan ini, terdapat dua hal yang mendorong eksistensi dan perkembangan perbankan Islam yang selanjutnya disebut dengan bank Syariah adalah munculnya keinginan dan kebutuhan

¹Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 29.

masyarakat serta keunggulan dan kelebihan yang dimiliki oleh bank Syariah.²

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal 1, bank Syariah adalah “bank umum sebagaimana yang dimaksud di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Islam, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Islam.”³ Sedangkan, menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 Pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁴

Dalam melakukan operasional bank Syariah agar tidak menyimpang dari tuntutan Islam, maka pada setiap bank Islam hanya diangkat manajer dan pimpinan bank yang sedikit banyak menguasai prinsip muamalah Islam.⁵ Sedangkan, Undang-Undang Perbankan Syariah sudah ada yaitu Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Namun, dalam Undang-Undang ini ketentuan tentang Perbankan Syariah sangat minim

² Ibid.

³ Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 30.

⁴ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: CV Alfabeta, 2014), h. 21.

⁵ Ibid, h. 270.

sehingga tidak bisa menjadi jawaban terhadap keunikan dan kekhususan Perbankan Syariah. Pada tahun 2008, dunia perbankan Indonesia kembali mendapatkan angin segar dengan disahkannya Undang-Undang tentang Perbankan Islam, yaitu Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Undang – Undang dengan 13 Bab dan 70 pasal yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada 16 Juli 2008 ini diharapkan dapat mempercepat proses akselerasi perkembangan perbankan Islam.⁶

Melihat banyaknya perbankan syariah yang sudah mulai akrab dengan masyarakat dan sudah terdapat undang – undang nya , masyarakat pada era modern ini memilih untuk melakukan pembiayaan atau meminjam uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya melalui bank Syariah. Pembiayaan yang masyarakat pilih sekarang lebih kepada pembiayaan syariah yang terbebas dari unsur riba. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan yang berarti bank menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan oleh bank selaku *shahibul maal*.⁷ Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan, dengan demikian pemberian pembiayaan adalah pemberian kepercayaan.⁸

Masyarakat saat ini sudah banyak melakukan pembiayaan di bank Syariah yaitu salah satunya di BTPN Syariah Metro, dengan tidak adanya agunan dan prosesnya cepat membuat masyarakat lebih berminat kepada pembiayaan ini, tanpa agunan digunakan untuk mempermudah proses

⁶ Zuhairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2009), h. 17-20.

⁷ Veithzal Rivai, *Islamic Banking*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 698.

⁸ *Ibid.* h. 701.

pembiayaan dengan akad murabahah. Pembiayaan yang ditawarkan oleh BTPN Syariah Metro terletak pada akad dan jenis pembiayaannya terdapat tiga akad yang digunakan yaitu akad pertama murabahah yaitu akad dengan prinsip jual beli, artinya ada barang yang dibeli oleh bank sesuai permintaan nasabah kemudian barang tersebut diberikan kepada nasabah dengan membayar secara angsuran. Akad kedua wakalah yaitu bank dalam pembelian barang tersebut mewakilkan atau memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang dari pemasok atau penjual. Akad yang ketiga menggunakan sistem tabungan akad wadiah, artinya tabungan nasabah di BTPNS hanya sekedar titipan.⁹

Dalam melakukan pembiayaan pada BTPNS, bank menggunakan pembiayaan murabahah dimana bank menjual barang kepada nasabah yang digunakan untuk usaha, tetapi dalam hal ini bank tidak menyerahkan secara langsung kepada nasabah tetapi melalui akad wakalah supaya barang sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam menggunakan akad wakalah nasabah apabila sudah membeli barang untuk usaha maka harus menyerahkan nota pembelian sebagai bukti pembiayaan yang dilakukan nasabah digunakan untuk usaha. Dalam pembiayaan murabahah ini nasabah wajib menyerahkan 10% dari uang pinjaman yang digunakan untuk simpanan yaitu dengan akad wadiah. Dalam penetapan margin sudah ditetapkan oleh bank yaitu 30% pertahun, sehingga menjadi 30%:70%. Dalam penetapan margin ditetapkan

⁹ Wawancara dengan petugas BTPN Syariah Metro, Revi pada 13 November 2018.

sesuai dengan jumlah pinjaman dan jangka waktu misal satu, satu setengah atau 2 tahun.

Pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah diperuntukan untuk usaha yaitu teruntuk usaha mikro kecil menengah (UMKM). Bank memberikan pinjaman hanya kepada nasabah yang sudah memiliki usaha supaya usahanya lebih maju dan berkembang pesat. Usaha tersebut adalah usaha home industry dan perdagangan. Tujuan bank memberikan pembiayaan supaya nasabah yang melakukan pembiayaan dapat memajukan usahanya sehingga mendapatkan laba yang lebih banyak lagi. Peminjaman dilakukan oleh perorangan dengan sistem berkelompok, yaitu peminjaman diberikan untuk perorangan tetapi sistem kelompok digunakan supaya petugas bank lebih mudah untuk mendata nasabah yang melakukan pembiayaan kesetiap kelurahan dengan adanya pembagian kelompok tersebut. Sehingga pembayaran angsuran dapat berjalan dengan lancar.

Sumber dana yang dipakai oleh bank yaitu berasal dari dengan plafon yang diberikan yaitu minimal Rp. 1.000.000,- dan maksimalnya tidak dibatasi. Pembiayaan ini dilakukan setiap 2 minggu sekali dengan marketing dari bank mendatangi setiap rumah nasabah yang sudah ditunjuk untuk melakukan pembayaran angsuran. Dalam melakukan pembiayaan bank sudah menerapkan 5C dalam menganalisis pemberian pembiayaan kepada nasabah. Pembiayaan diberikan hanya kepada wanita karena untuk memberdayakan kaum menengah perempuan, karena dengan adanya program ini diharapkan kaum menengah perempuan dapat mengembangkan

lagi usahanya dan lebih mandiri lagi. Selain untuk membuat usaha nasabah bank lebih maju tujuan pembiayaan yang dilakukan oleh bank yaitu untuk membantu perekonomian dan kemajuan usaha keluarga pra sejahtera, sehingga usaha yang ada bertambah maju dan menjadi keluarga sejahtera.

Berdasarkan hasil pra survey yang sudah didapatkan dari nasabah BTPN Syariah yang melakukan pembiayaan, hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah kurang puas terkait margin yang ditetapkan oleh bank tersebut. Walaupun demikian nasabah tetap melakukan pembiayaan dikarenakan pembiayaan ini mempunyai keunggulan yaitu tanpa agunan dan dengan persyaratan yang lebih mudah dibandingkan bank – bank atau lembaga keuangan lainnya yang dalam melakukan pembiayaan harus memakai agunan dan persyaratan yang lebih susah. Dalam hal ini, persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan yaitu dengan menjadi anggota kelompok di setiap kelurahan di Kota Metro dan menyerahkan foto copy kartu tanda penduduk untuk suami istri apabila peminjam sudah berkeluarga, dan foto copy kartu keluarga.

Untuk peminjam yang belum berkeluarga cukup memberikan foto copy kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.¹⁰ Selain hal tersebut dalam kualitas pelayanan yang diberikan petugas bank dalam melayani nasabah terkadang kurang memuaskan dikarenakan petugas bank terkadang telat datang terkadang bersikap kurang tegas kepada nasabah yang telat

¹⁰ Wawancara dengan nasabah BTPN Syariah ibu Meta, pada 04 Desember 2018.

membayar dan terkadang petugas bank kurang bisa memahami keinginan nasabah, sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi kurang baik.

Dalam mengantisipasi nasabah yang telat membayar atau kredit macet, bank melakukan perjanjian kepada setiap anggota kelompok untuk mengadakan dana solidaritas yaitu sesuai dengan jumlah pinjaman disetiap kelompok dibagi jumlah anggota kelompok maka mendapatkan hasil yaitu dana solidaritas tersebut. Dana tersebut dipakai apabila dikelompok tersebut terdapat anggota yang belum membayar atau telat membayar pada waktu yang telah ditentukan, pembayaran dilakukan setiap dua minggu sekali. Selanjutnya apabila tetap tidak bisa melakukan pembayaran maka anggota kelompok yang lain membantu membayar dengan syarat barang yang dimiliki oleh peminjam tersebut diambil alih oleh anggota lainnya.

Apabila terdapat nasabah yang melakukan pembiayaan macet maka bank akan tetap menagih nasabah tersebut sampai pembiayaan tersebut lunas dengan berapapun nominal diberikan akan diterima. Seperti yang pernah terjadi yaitu nasabah ada yang melakukan kredit macet dengan jumlah nominal sebesar Rp.16.000.000,00 dan sampai saat ini jumlah tersebut belum sepenuhnya lunas sehingga pihak bank melakukan penagihan terhadap nasabah tersebut dengan mendatangi rumahnya.

Dalam hal ini kelompok dibagi menjadi tiga area untuk wilayah daerah Metro, yaitu Metro Pusat, Metro Barat, dan Metro Timur selanjutnya dibagi lagi menjadi perkelurahan. Kelompok tersebut beranggotakan maksimal 10 orang dan diketuai oleh satu orang ketua yaitu nasabah yang

mengizinkan rumahnya untuk dijadikan pertemuan tersebut. Sedangkan jumlah nasabah di BTPN Syariah ini berkisar \pm 1500 nasabah yang melakukan pembiayaan.¹¹

Berdasarkan uraian yang telah disebut di atas, peneliti menemukan suatu hal yang menarik dari pembahasan tentang kepuasan nasabah, dengan judul **“Kualitas Pelayanan dan Pembagian Margin Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan pada BTPN Syariah Metro”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Faktor kualitas pelayanan dan pembagian margin pada kepuasan nasabah BTPN Syariah Metro.
2. Kualitas pelayanan dan pembagian margin menurun menyebabkan kepuasan nasabah tidak terpuaskan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro?
2. Apakah ada pengaruh pembagian margin terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro?
3. Apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin pada BTPN Syariah Metro?

¹¹ Wawancara dengan petugas BTPN Syariah, Heny pada tanggal 10 Desember 2018.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana ada pengaruh kualitas pelayanan dan pembagian margin pembiayaan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat anatra lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan mengenai bidang keuanagan khususnya pengetahuan mengenai kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada nasabah bank.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk lebih berfikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada disiplin ilmu yang diperoleh selama diperkuliahan dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri.

2) Bagi pihak-pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta dapat menjadi referensi atau bahan masukan pada penelitian yang akan datang.

E. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai penelitian terdahulu tentang persoalan yang dikaji dalam skripsi. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Untuk itu, tinjauan kritis terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini. Sehingga dapat ditentukan dimana proposal penelitian ini dilakukan. Dari pengertian tersebut, peneliti mengutip skripsi yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sehingga akan terlihat dari sisi mana peneliti dalam membuat karya ilmiah.

Skripsi yang pertama, peneliti mengutip hasil penelitian yang telah lalu yakni penelitian dari Nisa Kusumawardhani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPSS Ubasyada Ciputat, Tagerang Selatan)”. Penelitian ini dilakukan pada nasabah KSPSS Ubasyada yang membahas mengenai seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah pada KSPSS tersebut.

Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan sifat penelitian statistik kuantitatif, dengan data yang diperoleh data primer dan data sekunder yang berasal dari nasabah bank dan dokumentasi bank. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner terhadap 85 responden dengan 33 pernyataan. Hasil penelitian pada skripsi diatas bahwa terdapat pengaruh

yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah pada KSPSS tersebut.¹²

Skripsi yang kedua, peneliti mengutip hasil penelitian yang telah lalu yakni penelitian dari Dewi Suciati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM Di KSPSS Tunas Artha Mandiri Nganjuk”. Penelitian ini dilakukan pada anggota UMKM di KSPSS Tunas Artha, yang membahas kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota dalam persaingan lembaga keuangan khususnya KSPSS Tunas Artha mengenai praktik pembiayaan murabahah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian asosiatif menggunakan data primer 83 responden. Teknik analisis data dipergunakan yaitu melalui kuesioner dengan kuesioner tertutup. Hasil penelitian skripsi ini terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel..¹³

Skripsi yang ketiga, peneliti mengutip hasil penelitian yang telah lalu yakni penelitian dari Longginus Passeyang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Papua Cabang

¹²Nisa Kusumawardhani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPSS Ubasyada Ciputat, Tagerang Selatan)”, skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

¹³Dewi suciati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM Di KSPSS Tunas Artha Mandiri Nganjuk”. skripsi IAIN Tulungagung, 2017.

Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT Bank Papua, yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada saat menabung.. Jenis penelitian menggunakan penelitian empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan 100 sampel nasabah penabung dan teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan pada indikator *tangibles*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan pada indikator *reliability* dan *responsiveness* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun dari ketiga penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berbeda dari yang dilakukan oleh peneliti terdahulu tetapi masih berkaitan, mengenai kualitas pelayanan, pembagian margin dan kepuasan nasabah. Kemudian penelitian diuraikan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Pada BTPN Syariah Metro”.

Dengan demikian peneliti dapat tegaskan bahwa karya ilmiah peneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Pada BTPN Syariah Metro” belum pernah diteliti sebelumnya, khususnya di lembaga IAIN Metro.

Penelitian Relevan:

Tabel. 1.1 Penelitian Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kebaharuan
1.	Nisa Kusumawardhani	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPSS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan)”.	Persamaan yaitu membahas mengenai kualitas pelayanan, margin dan kepuasan nasabah.	Perbedaan yaitu dari segi pengambilan variabel peneliti membahas tentang kualitas pelayanan, pembagian margin dan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan sedangkan penelitian diatas membahas tentang, Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah. Kemudian juga terlihat jumlah responden	Kebaharuan dari peneliti yaitu fokus pada kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah saja dengan menggunakan sifat penelitian kuantitatif.

				yang berbeda peneliti 94 responden sedangkan penelitian diatas 85 responden dan lokasi yang digunakan syang berbeda, peneliti pada BTPN Syariah penelitian diatas pada KSPSS Ubasyada.	
2.	Dewi Suciati	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM Di KSPSS Tunas Artha Mandiri Nganjuk”	Persamaan yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan, pembagian margin dan kepuasan nasabah	Perbedaan yaitu Namun, terdapat perbedaan yaitu dari segi jumlah responden yang berbeda peneliti 94 responden khusus wanita sedangkan penelitian diatas 83 responden semua gender. Kemudian lokasi penelitian juga berbeda	Kebaharuan dari peneliti yaitu kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan dengan 94 responden khusus wanita dengan menggunakan sifat penelitian kuantitatif yang dilihat dari kualitas pelayanan dan pembagian margin.

				peneliti di BTPN Syariah sedangkan penelitian diatas pada KSPSS Ursyada.	
3	Longginus Passe	“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta”	Persamaan yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.	Perbedaan yaitu peneliti terdapat tiga variabel kualitas pelayanan , pembagian margin dan kepuasan nasabah sedangkan penelitian diatas hanya dua variabel saja. Selanjutnya, peneliti memusatkan pada pembiayaan tetapi penelitian diatas pada nasabah penabung.	Kebaharuan dari peneliti yaitu membahas kepuasan nasabah dengan menggunakan sifat penelitian kuantitatif yang dilihat dari kualitas pelayanan dan pembagian margin.

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas; sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.¹⁴

Kotler dalam Alma, sebagaimana dikutip oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yulianti mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, prroduk dan service yang dihasilkan perusahaan.¹⁵

Sedangkan menurut Tjiptono, sebagaimana dikutip oleh oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yuliatibahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen¹⁶. Menurut Supranto kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik¹⁷ Selanjutnya Pelayanan

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012). h. 213.

¹⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", dalam Jurnal Manajemen Vol. 11 No 2, September (2016),h. 266.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Dwi Aliyyah Apriyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", dalam Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 51 No. 2 Oktober (2017), h. 2.

nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.¹⁸

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank maupun perusahaan ataupun di suatu tempat tertentu yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi setiap konsumen yang datang.

2. Karakter-Karakter Dalam Melakukan Pelayanan

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya:

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela.
- b. Memegang teguh amanah.
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
- e. Sabar dan tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
- f. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
- g. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.¹⁹

Berdasarkan pemaparan di atas dapat garis bawahi bahwa dalam melakukan pelayanan harus memerhatikan beberapa karakter-karakter yang dimana harus dipegang oleh setiap bank atau perusahaan seperti kejujuran, disiplin, dll, supaya dapat terciptanya pelayanan yang baik.

¹⁸ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012). h. 212.

¹⁹ Ibid. h. 209.

3. Proses Pelayanan

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang ataupun jasa.²⁰
- b. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.²¹
- c. Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:
 - 1) Konsumen internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya.
 - 2) Konsumen eksternal, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan
 - 3) Jenis dan bentuk layanan dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:
 - a) Pemberian jasa – jasa saja.
 - b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang – barang saja.
 - c) Layanan yang berkaitan dengan kedua – duanya.²²

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat bahwa proses pelayanan terdiri dari beberapa yaitu penerima layanan dan pemberi layanan. Dalam hal tersebut penerima layanan juga terbagi beberapa jenis

²⁰ Ibid, h. 213.

²¹ Ibid, h. 214.

²² Ibid, h.

seperti yang berasal dari dalam maupun luar sehingga semua penerima layanan baik jasa maupun barang dapat mengetahui hal tersebut.

4. Jenis Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- 3) *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan – pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.²³

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat bahwa jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu pelayanan yang diberikan sebagai produk utamanya, pelayanan bersifat tambahan dan pelayanan yang bersifat pendukung sebagai fasilitas yang diberikan oleh suatu tempat atau bank.

5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Apabila terkait dengan jasa kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan – harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

²³Ibid., h. 213.

Kualitas pelayanan terbagi atas:

- a. Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- 1) Pola manajemen umum perusahaan.
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia.
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- 5) Pola insentif.²⁴

- b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa.
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.²⁵

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kualitas yang berada di dalam maupun luar yang masing-masing mempunyai perannya sendiri baik yang berasal dari dalam maupun dari luar.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Philip Kotler mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan:

- a. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat. Artinya para karyawan memebrikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan

²⁴ Ibid, h. 220.

²⁵ Ibid, h. 221.

- b. Daya tanggap
Daya tanggap yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.
- c. Kepastian
Kepastian yakni pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
- d. Perhatian
Perhatian meliputi kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan. Yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
- e. Bukti fisik
Tampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.²⁶

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa indikator kualitas pelayanan terdiri dari lima yang masing-masing mempunyai penjelasan sendiri yang sudah mewakili seberapa besar kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah.

B. Margin

1. Pengertian Margin

Margin adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari.²⁷ Pada umumnya nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran. Tagihan yang timbul dari transaksi jual beli dan atau sewa berdasarkan akad murabahah, salam, isthisna' dan atau ijarah disebut sebagai piutang. Besarnya piutang

²⁶.Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDJT Jil 2,1998), h. 93.

²⁷ Adiwarmar Karim, Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h, 254.

tergantung pada plafond pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.²⁸

Berdasarkan pemaparan diatas, margin adalah jumlah persentase yang sudah dihitung dan ditetapkan oleh bank dalam pembiayaan yang dihitung secara harian atau bulanan.

2. Penetapan Margin

Penetapan margin keuntungan pembiayaan berdasarkan rekomendasi, usul dan saran dari Tim ALCO Bank Syariah, dengan mempertimbangkan hal berikut:

- a. *Direct Competitor's Market Rate (DCMR)*
Yang dimaksud dengan *Direct Competitors' Market Rate (DCMR)* adalah tingkat margin keuntungan rata-rata perbankan syariah, atau tingkat margin keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung, atau tingkat margin keuntungan bank syariah tertentu yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kompetitor langsung terdekat.²⁹
- b. *Indirect Competitor's Market Rate (ICMR)*
Yang dimaksud dengan *Indirect Competitor's Market Rate (ICMR)* adalah tingkat suku bunga rata-rata perbankan konvensional, atau tingkat rata-rata suku bunga bank konvensional yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai kelompok kompetitor tidak langsung, atau tingkat rata-rata suku bunga bank konvensional tertentu yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai kompetitor tidak langsung yang terdekat.³⁰
- c. *Expected Competitor's Return for Investors (ECRI)*
Yaitu target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.³¹

²⁸ Ibid.

²⁹ Ibid, h. 254.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

d. *Acquiring Cost*

Yang dimaksud dengan *acquiring cost* adalah biaya produksi atau yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.³²

e. *Overhead Cost*

Yang dimaksud *overhead cost* adalah kebalikan dari *acquiring cost* yaitu biaya tidak langsung yang terkait dengan upaya.³³

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa penetapan margin yaitu dengan menggunakan saran dari tim ALCO yaitu margin yang ditetapkan berasal dari perhitungan rata-rata margin, dana pihak ketiga, dari beberapa bank, dll, sehingga mendapatkan penetapan margin pada bank syariah.

3. Indikator Pembagian Margin

Dalam menetapkan margin yang berdampak pada keuntungan bank erat kaitannya dengan harga yang terbentuk dalam pembiayaan yang dilakukan.³⁴

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan margin dan bagi hasil di bank syariah antara lain:

a. Komposisi Pendanaan

Bagi bank syariah yang pendanaannya sebagian besar diperoleh dari dana giro dan tabungan, yang nisbah nasabah tidak setinggi deposito, maka penentuan keuntungan (margin atau bagi hasil bagi bank) akan lebih kompetitif jika dibandingkan suatu bank yang pendanaannya porsi terbesar dari deposito.³⁵

b. Tingkat Persaingan

³² Ibid, h. 255

³³ Ibid.

³⁴ Binti Nur Aisyah, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), h. 155.

³⁵ Ibid, h. 157

Jika tingkat kompetisi ketat, porsi keuntungan bank tipis, sedangkan pada tingkat persaingan masih longgar bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi.³⁶

c. Risiko pembiayaan

Pada pembiayaan pada faktor yang berisiko tinggi, bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi dibanding yang berisiko sedang.³⁷

d. Jenis nasabah

Yang dimaksud adalah nasabah prima dan nasabah biasa. Bagi nasabah prima, dimana usahanya besar dan kuat, bank cukup mengambil keuntungan tipis, sedangkan untuk pembiayaan kepada nasabah biasa diambil keuntungan yang lebih tinggi.³⁸

e. Kondisi Perekonomian.

Siklus ekonomi meliputi kondisi : *revival*, *boom/peak* puncak, *resesi*, dan *depresi*. Jika perekonomian secara umum berada pada dua kondisi pertama, dimana usaha berjalan lancar, maka bank dapat mengambil kebijakan pengambilan keuntungan yang lebih longgar. Namun pada kondisi lainnya (*resesi* dan *depresi*) bank tidak merugikan sudah bagus keuntungan sangat tipis.³⁹

f. Tingkat Keuntungan Yang Diharapkan Bank

Secara kondisional, hal ini terkait dengan masalah keadaan perekonomian pada umumnya dan juga risiko atas suatu sektor pembiayaan, atau pembiayaan terhadap debitur dimaksud. Namun, demikian apapun kondisinya serta siapapun debiturnya, bank dalam operasionalnya, setiap tahun tertentu telah menetapkan berapa besar keuntungan yang dianggarkan.⁴⁰

Berdasarkan pemaparan di atas dapat digarisbawahi bahwa indikator pembagian margin yaitu terdiri dari enam indikator yang masing-masing mewakili tiap indikator sehingga hal tersebut dapat dilihat pembagian margin yang digunakan untuk nasabah yang melakukan transaksi di bank syariah.

³⁶ Ibid.

³⁷ Ibid, h. 158

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid, h. 159.

Persyaratan untuk perhitungan margin keuntunganMargin
keuntungan = f (plafond) hanya bisa dihitung apabila komponen-komponen
dibawah ini tersedia:

- 1) Jenis perhitungan margin keuntungan⁴¹
- 2) Plafond pembiayaan sesuai jenis.⁴²
- 3) Jangka waktu pembiayaan.⁴³
- 4) Tingkat margin keuntungan pembiayaan.⁴⁴
- 5) Pada tagihan atau jatuh tempo tagihan.⁴⁵

4. Metode perhitungan margin keuntungan:

a. Margin Keuntungan Menurun

Margin keuntungan menurun adalah perhitungan margin keuntungan yang semakin menurun sesuai dengan menurunnya harga pokok sebagai akibat adanya cicilan/angsuran harga pokok.⁴⁶

b. Margin Keuntungan Rata-rata

Margin keuntungan rata-rata adalah margin keuntungan menurun yang perhitungannya secara tetap dan jumlah angsuran dibayar nasabah tetap setiap bulan.⁴⁷

c. Margin Keuntungan Flat

Margin keuntungan flat adalah perhitungan margin keuntungan terdapat nilai harga pokok pembiayaan secara tetap dari satu periode ke periode lainnya, walaupun baik debetnya menurun sebagai akibat dari adanya angsuran harga pokok.⁴⁸

d. Margin Keuntungan Anuitas

Margin keuntungan anuitas adalah margin keuntungan yang diperoleh dan diperhitungkan secara anuitas. Perhitungan anuitas adalah suatu cara pengembalian pembiayaan dengan pembayaran angsuran harga pokok dan margin keuntungan secara tetap.⁴⁹

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat perhitungan margin dengan menggunakan beberapa metode yang dimana tiap metode

⁴¹ Adiwarmar Karim, Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h. 256.

⁴² Ibid.

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Ibid, 257.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Ibid, h. 255.

⁴⁷ Ibid, h. 256.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid.

tersebut yang digunakan oleh bank dalam melakukan pembagian margin kepada nasabahnya.

C. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.⁵⁰ Menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi uu No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Dalam Pasal 1 Nomor 12: pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang 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.⁵¹

Menurut Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.

⁵⁰ Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, Islamic Banking, (Jakarta: Bumi Aksara, Cet 1 , 2010), h. 681.

⁵¹ Binti Nur Aisyah, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, (Yogyakarta: Kalimedia, Cet 1 2015), h. 2.

- e. Transkasi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.⁵² Di samping itu, Pasal 1 ayat 1 UU No. 21 Tahun 2008 tersebut menyatakan bahwa pembiayaan harus berkaitan dengan transaksi bagi hasil, jual beli, dan sewa menyewa, yang bertitik tolak pada barang atau usaha di sektor riil. Transaksi dalam sektor riil ini disebut dengan *underlying transaction* dari akad.⁵³

Berdasarkan pemaparan diatas, pembiayaan adalah fasilitas yang diberikan oleh bank untuk nasabahnya dalam hal peminjaman uang untuk modal usaha atau kepentingan lain sesuai prinsip syariah sehingga tidak memberatkan untuk nasabah.

2. Jenis Pembiayaan

Adapun secara garis besar pembiayaan dapat dibagi dua jenis, yaitu:

1) Pembiayaan Konsumtif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan yang bersifat konsumtif, seperti pembiayaan untuk pembelian rumah, kendaraan bermotor, pembiayaan pendidikan dan apapun yang sifatnya konsumtif.

2.) Pembiayaan Produktif

Yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan sektor produktif seperti pembiayaan modal kerja, pembiayaan barang modal dan lainnya yang mempunyai tujuan untuk pemberdayaan sektor riil.⁵⁴

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa jenis pembiayaan yang dilakukan oleh bank terdapat dua jenis yaitu dengan menggunakan pembiayaan konsumtif untuk keperluan sehari-hari dan pembiayaan produktif untuk keperluan usaha.

⁵² M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 42.

⁵³ Fordebi dan Adesy, Ekonomi Dan Bisnis Islam: Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Cet 1 2016), h. 31.

⁵⁴ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 43.

3. Fungsi Pembiayaan:

- a) Meningkatkan daya guna uang.⁵⁵
- b) Meningkatkan daya guna barang.⁵⁶
- c) Meningkatkan peredaran uang.⁵⁷
- d) Menimbulkan kegairahan berusaha.⁵⁸
- e) Stabilisasi ekonomi.⁵⁹
- f) Jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional.⁶⁰

Berdasarkan pemaparan di atas dapat digarisbawahi fungsi pembiayaan yaitu digunakan untuk peningkatan daya guna uang, barang, untuk usaha masyarakat dan yang paling penting untuk stabilitas ekonomi.

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.⁶¹

Philip Kotler menyatakan bahwa:Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan rapannya.⁶²

⁵⁵ Ibid, h. 8.

⁵⁶ Ibid, h. 9.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid, h. 10.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189.

⁶² Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 52.

Kepuasan nasabah menurut Tse dan Wilson, sebagaimana dikutip dari jurnal Agus Prasetyo menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakainnya.⁶³

Sedangkan Alifsyahrin, sebagaimana dikutip dari jurnal Natalia, Silvy dan Jopie mendefinisikan kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa mendatang, dan mempengaruhi kinerja perusahaan.⁶⁴

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa kepuasan nasabah adalah suatu sikap atau respon yang diberikan nasabah kepada bank atas hasil atau pelayanan baik produk atau jasa yang telah diberikan oleh bank kepada nasabah, dalam hal ini nasabah dapat merasa bahwa dalam hal itu terdapat kepuasan atau tidak.

2. Manfaat terciptanya kepuasan nasabah:

- a. Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan perusahaan.
- b. Terciptanya loyalitas nasabah terhadap perusahaan sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
- c. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut.
- d. Terjadinya pembelian ulang.⁶⁵

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui manfaat kepuasan nasabah yaitu dapat menimbulkan rasa kepercayaan antara nasabah dengan bank

⁶³ Agus Prasetyo, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang, dalam jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. XI, No. 1, Mei 2012, h. 24.

⁶⁴ Natalia Ribka Lumempow, silvy Mandey, Jopie Jorie Rotinsulu, Analisis Faktor-Faktor kaulitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Canang Bahu Mall Manado, dalam Jurnal EMBA Vol. 3 No. 3 Sept 2015, h. 1277.

⁶⁵ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 199.

maupun konsumen dengan perusahaan sehingga dapat terjadi timbal balik.

3. Bentuk Pelayanan Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

1) Material

- a) Gedung yang megah.
- b) Layout ruangan yang tertata rapi.
- c) Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman.
- d) Ruangan toilet yang bersih.
- e) Ruangan musholla yang bersih dan nyaman.
- f) Penampilan pegawai yang baik.
- g) Mesin ATM yang selalu *on-line* dan rapi.
- h) Sarana dan prasarana yang lengkap.

2) Immaterial

- a. Ramah, sopan, tanggap, dan akrab.
- b. Pelayanan yang hangat.
- c. Merasa dihormati atau dihargai.
- d. Merasa senang dan puas.⁶⁶

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa bentuk pelayanan kepuasan nasabah terdiri dari pelayanan berupa material maupun immaterial seperti kenyamanan, sarana dan prasarana yang memadai dan pegawai yang baik dan ramah sehingga memunculkan rasa kepuasan nasabah terhadap bank.

4 Indikator Kepuasan Nasabah:

Indikator untuk mengukur kepuasan, menurut Zeithmal, Parasuraman yang dikutip dalam (Simamora). adalah:

⁶⁶Ibid, h.

- a. *Responsiveness* (ketanggapan).
Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- b. *Realibility* (kenadalan)
Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Emphaty* (empati)
Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.
- d. *Asurance* (jaminan)
Yaitu pengetahuan, kesopanan, petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
- e. *Tangibels* (bukti langsung)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.⁶⁷

Berdasarkan pemaparan di atas dapat digarisbawahi indikator kepuasan nasabah terdapat lima indikator yang masing-masing mewakili dari setiap pertanyaan para nasabah sehingga pernyataan tersebut mewakili keinginan nasabah tersebut.

5. Jenis kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah:

- 1) Puas dengan produk atau jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.⁶⁸
- 2) Puas dengan cara menjualnya:
 - a. Ramah, sopan dan akrab.
 - b. Murah senyum.⁶⁹
 - c. Menyenangkan.
 - d. Tanggap, cepat dan cermat.

⁶⁷ Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo, dalam Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01 Februari-Juli 2015, h. 4

⁶⁸ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 199.

⁶⁹ Ibid..

3) Puas dengan harganya:

a. Murah atau mahal sesuai dengan harapan.

b. Bersaing.⁷⁰

Sebab- sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah:

a) Tidak sesuai manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.

b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.

c) Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memu

d) memaskan atau mengecewakan pelanggan.

e) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan lay out gedung yang tidak tertata rapi.

f) Biaya terlalu tinggi, misalkan biaya administarsi bulanan yang terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebaskan nasabah.

g) Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.⁷¹

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat kepuasan nasabah dapat dikatakan puas menurut dari puas dengan produk, cara penyamapiannya dan harga. Sehingga terciptanya kepuasan nasabah tersebut.

6. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Cara mengukur kepuasan nasabah:

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelnggan dengan membuka kotak saran baik mellalui surat, telpon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, dan kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap ktirik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.⁷²

⁷⁰ Ibid, h. 200.

⁷¹ Ibid.

⁷² Ibid, h. 204.

2) Survey kepuasan pelanggan

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.⁷³

3) Pembeli bayangan

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas layanan yang melayaninya. juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.⁷⁴

4) Analisa pelanggan yang lari

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.⁷⁵

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dilihat bahwa pengukuran kepuasan sebagian besar dengan sistem keluhan, saran survey dan analisa terhadap nasabah atau pelanggan yang ada.

E. Kualitas Pelayanan, Pembagian Margin, Dan Tingkat Kepuasan Nasabah

Keterkaitan antara variabel terikat dan variabel bebas yaitu:

1. Variabel bebas (X1) Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah (Y)

Yaitu kualitas pelayanan mempunyai keterkaitan yang sangat erat dengan kepuasan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya kepuasan

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Ibid, h. 205

⁷⁵ Ibid,

nasabah dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan.⁷⁶

Sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.

2. Variabel bebas (X2) Pembagian Margin dengan Kepuasan Nasabah (Y)

Yaitu pembagian margin dengan kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dimana angsuran yang sangat fleksibel menjadikan pengusaha kecil lebih tenang dalam menjalankan usahannya, karena jika pendapatan pada waktu itu tidak cukup membayar angsuran maka bisa dilakukan dalam waktu yang lain. Model angsuran ini yang sesuai dengan kemampuan usaha ini menjadikan konsumen lebih senang dan puas.⁷⁷

F. Kerangka Bepikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research*, sebagaimana dikutip dari buku Sugiyono mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁷⁸

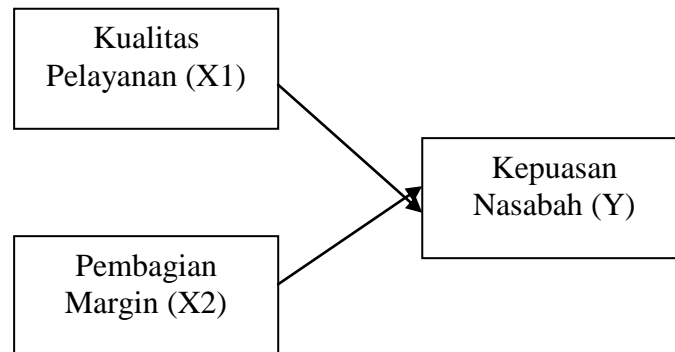
Dalam uraian diatas menunjukkan tiga variabel, yaitu pengaruh kualitas pelayanan (X1), pembagian margin (X2), kepuasan nasabah (Y). Dapat digambarkan dalam skema:

⁷⁶ Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo, dalam *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01 Februari-Juli 2015, h. 7.

⁷⁷ Wahibur Rokhman, Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, dalam *Jurnal Iqtishadia* Vo. 9, 2016, h. 332.

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cet ke 16 2012), h. 60.

Gambar 2.1 Skema Hubungan Antar Variabel



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang telah dirumuskan.⁷⁹

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

H_a : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

H_0 : Tidak ada pengaruh antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

H_a : Ada pengaruh antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

⁷⁹ Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), 88.

H_0 : Tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

H_a : Ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk, jenis, dan sifat penelitian. Selain itu, perlu juga dijelaskan variabel-variabel yang dilibatkan dalam penelitian serta sifat hubungan antara variabel-variabel tersebut. Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian.⁸⁰

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian bersifat kuantitatif yaitu adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka.⁸¹ Penelitian kuantitatif yang bersifat penjelasan yang bersifat umum. Jenis penelitian yaitu penelitian asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan melihat hubungan anatarvariabel atau pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.⁸²

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu Nasabah melalui kuesioner atau angket yang diberikan. Variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini yaitu variabel X1 Kualitas Pelayanan, X2 Pembagian Margin, dan Y Kepuasan Nasabah.

⁸⁰ Zuhairi, et.al, Pedoman Skripsi, (Metro: IAIN Metro, 2018), h. 61.

⁸¹ Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), h. 68.

⁸² Ibid, h. 57.

B. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini akan memfokuskan pada pokok masalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen: adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perusahaanya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁸³

Kualitas Pelayanan (X1): suatu aktivitas pengukuran seberapa baik pihak bank dalam memberikan tindakan kepada nasabah apabila memerlukan bantuan.

Indikator:

- f. Keandalan
- g. Daya tanggap
- h. Kepastian.
- i. Perhatian
- j. Bukti fisik

2. Pembagian Margin (X2): suatu aktivitas dalam operasional bank sebagai persentase keuntungan dalam melakukan pembiayaan.

Indikator:

- g. Komposisi Pendanaan
- h. Tingkat Persaingan
- i. Risiko pembiayaan
- j. Jenis nasabah
- k. Kondisi Perekonomian.

⁸³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, Cet ke-16, 2012), h. 39.

1. Tingkat Keuntungan Yang Diharapkan Bank

3. Variabel Dependen: adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁸⁴

Kepuasan Nasabah (Y): pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembagian margin dalam melakukan pembiayaan pada nasabah.

Indikator:

- f. *Responsiveness* (ketanggapan).
- g. *Realibility* (kenadalan)
- h. *Emphaty* (empati)
- i. *Asurance* (jaminan)
- j. *Tangibels* (bukti lamgsung)

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Nadzir mendefinisikan populasi sebagai kumpulan individu berserta ciri-ciri yang telah ditetapkan.⁸⁵ Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah nasabah BTPN Syariah Metro yang menggunakan fasilitas pembiayaan akad murabahah yatu sebanyak ± 1.500 nasabah.

2. Sampel

Sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.⁸⁶

⁸⁴ Ibid, 39.

⁸⁵ Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), h. 120.

⁸⁶ Johar Arifin, SPSS 24, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017), h. 7.

Dalam pengambilan sampel nasabah digunakan data tersebut. Dengan demikian jumlah sampel dapat digunakan melalui rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$$n = 93,75$$

Dimana:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10%)⁸⁷

Berdasarkan rumus slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10 % maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 93,75 sampel, namun karena subjek bilangan pecahan maka dibulatkan menjadi 94 sampel. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 nasabah yang melakukan pembiayaan.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel probabilitas, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur

⁸⁷ Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 181.

populasi untuk dapat dipilih menjadi anggota sampel. Dalam probability sampling menggunakan jenis *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang terdapat dalam populasi tersebut.⁸⁸

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan data sekunder dalam suatu penelitian.⁸⁹ Untuk mengumpulkan data mengenai objek penelitian, maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner, adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada.⁹⁰ Peneliti juga menggunakan jenis kuesioner tertutup yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden sudah dalam pilihan ganda. Paad penelitian ini peneliti hanya menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dengan memebrikan pertanyaan kepada nasabah dalam bentuk angket.
2. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berebntuk tulisan, gambar, atau karya-karya

⁸⁸ Ibid, h. 8.

⁸⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet kedua, 2014), h. 39.

⁹⁰ Ibid, h. 44.

monumental dari seseorang.⁹¹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi berupa data-data dari pihak bank tentang sejarah, produk, dll.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.⁹² Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa kuesioner/angket yang menggunakan likert dengan lima opsi jawaban. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena sosial.⁹³

Kisi-kisi khusus untuk instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi-kisi instrumen penelitian

No.	Variabel Penelitian	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Kepastian. 4. Perhatian 5. Bukti fisik
2.	Pembagian Margin	1. Komposisi Pendanaan

⁹¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, Cet ke-16, 2012), h. 240.

⁹² Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet kedua, 2014), h. 75.

⁹³ Ibid, h. 93.

	(X2)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tingkat Persaingan 3. Risiko pembiayaan 4. Jenis nasabah 5. Kondisi Perekonomian. 6. Tingkat Keuntungan Yang Diharapkan Bank
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan). 2. <i>Realibility</i> (kenadalan) 3. <i>Emphaty</i> (empati) 4. <i>Asurance</i> (jaminan) 5. <i>Tangibels</i> (bukti langsung)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

Pengujian Instrumen Penelitian :

a. Uji Validitas

Uji Validitas meunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.⁹⁴ Dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalm mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya, dimana dinyatakan valid suatu data apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,0202$.⁹⁵

⁹⁴ Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet kedua, 2014), h. 75.

⁹⁵ Ibid, h. 77.

b. Uji Realibilitas

Teknik yang digunakan pada uji ini dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan penilaian sikap, dinyatakan reliabel apabila lebih besar dari 0,60.⁹⁶

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁹⁷

Dalam penelitian ini menggunakan metode statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara penelitian dilakukan pada sampel dan peneliti membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi.⁹⁸ Dalam statistik inferensial peneliti menggunakan jenis statistik parametris yaitu digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel.⁹⁹

Penelitian ini, data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka hasil perhitungan dan pengukuran dianalisis dengan menggunakan analisa statistik sebagai berikut:

⁹⁶ *Ibid*, h. 90.

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cet ke-16, 2012), h. 244.

⁹⁸ *Ibid*. h. 147.

⁹⁹ *Ibid*, h. 149.

a. Deskripsi Statistik

Deskripsi statistik digunakan untuk mengetahui berapa besaran mean, standar deviasi pada setiap variabel sehingga dapat diketahui gambaran umum tentang variabel.

b. Regresi Linier Berganda

Metode ini terdiri dari dua variabel, satu variabel terikat (Y) dan dua variabel bebas (X), alasan menggunakan regresi linier berganda adalah untuk mendapatkan tingkat akurasi dan dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1), pembagian Margin (X_2) dengan Kepuasan Nasabah pada pembiayaan murabahah (Y). Persamaan umum regresi linier berganda sebagai berikut:¹⁰⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

a b₁ b₂ = bilangan Konstanta

X₁ = variabel bebas 1 (kualitas pelayanan)

X₂ = variabel bebas 2 (pembagian margin)

Kriteria hipotesis diterima atau ditolak:

1. Hipotesis nol ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti hipotesis alternatif diterima dan terdapat pengaruh signifikan.
2. Hipotesis nol diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang berarti hipotesis alternatif ditolak dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

¹⁰⁰ Syofian Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet kedua, 2014), h. 405.

3. Hipotesis nol ditolak apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yang berarti hipotesis alternatif diterima dan terdapat pengaruh secara bersama-sama secara signifikan.
4. Hipotesis nol diterima apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ yang berarti hipotesis alternatif ditolak dan tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama secara signifikan.

c. Uji r Koefisien Determinasi

Uji r koefisien determinasi digunakan untuk melihat r^2 sebagai koefisien determinasi, angka pengkuadratan dari nilai r pada variabel.

d. Uji F

Uji f digunakan untuk melihat variabel secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap variabel satu dengan yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BTPN Syariah Metro

1. Sejarah BTPN Syariah Metro

Perseroan awalnya didirikan dengan nama PT Bank Purba Danarta (“BPD”) berdasarkan Akta Pendirian No. 10 tanggal 7 Maret 1991, yang kemudian diperbaiki dengan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 39 tanggal 25 Mei 1992, dan Akta Perubahan No. 25 tanggal 11 Juli 1992. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 1060/KMK.017/1992 tanggal 14 Oktober 1992. Selanjutnya, Perseroan melakukan perubahan nama menjadi PT Bank Sahabat Purba Danarta pada tahun 2009, dan terakhir berganti nama menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, sebagaimana didasarkan pada Akta Perubahan Terhadap Anggaran Dasar No. 25 tanggal 27 Agustus 2013.

Pada tanggal 20 Januari 2014, Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa BTPN telah menyetujui pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (“UUS BTPN”), yang mana pembentukan UUS BTPN sebelumnya telah memperoleh persetujuan berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 10/2/DPIP/Prz/Bd tanggal 17 Januari 2008, dari BTPN yang dituangkan dalam Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah BTPN Dengan Cara Pengalihan Hak dan Kewajiban Kepada Perseroan No. 8 tanggal 4 Juli 2014. Setelah itu, resmi terbentuk pada 14 Juli 2014, BTPN Syariah menjadi satu-satunya bank di Indonesia

yang memfokuskan diri melayani keluarga prasejahtera produktif, BTPN Syariah membangun sarana dan prasarana yang sangat berbeda dengan perbankan pada umumnya untuk memastikan produk dan layanan efektif serta efisien melayani segmen tersebut. Dengan hanya memiliki 25 cabang dan 41 Kantor Fungsional Operasional di seluruh Indonesia, namun bank memiliki hampir 12.000 karyawan yang menjemput bola di hampir 70% total kecamatan di Indonesia, yang secara langsung melakukan program pemberdayaan keluarga prasejahtera produktif di sentra-sentra nasabah dengan mengajarkan 4 perilaku unggul pemberdayaan yaitu Berani Berusaha, Disiplin, Kerja Keras, dan Saling Bantu (BDKS). Dana yang dihimpun dari sekitar 20.000 nasabah sejahtera, hampir seluruhnya disalurkan kepada keluarga prasejahtera produktif yang mencapai 3,2 juta nasabah aktif.¹⁰¹

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah dengan resmi pada Juli 2014, dengan itu resmi juga dibuka cabang-cabangnya termasuk di wilayah Metro. BTPNS merupakan salah satu bank syariah yang melakukan sistem operasionalnya dengan menggunakan prinsip syariah sebagaimana dengan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. BTPNS Metro resmi beroperasi mulai tahun 2014 yaitu bulan Juli dengan dipisahkannya operasionalnya dari BTPN konvensional ke syariah. Pada awalnya BTPNS Metro melakukan pengenalan pendanaan dan pembiayaan melalui rumah ke rumah sebagai

¹⁰¹Dokumentasi Sejarah BTPN Syariah, [www. btpnsyariah.com](http://www.btpnsyariah.com) diunduh pada tanggal 16 Juli 2019 .

awal pengenalan. Marketing BTPNS Metro memberikan informasi secara lengkap tentang bagaimana sistem pendanaan dan pembiayaan dengan menggunakan akad syariah, akad tersebut seperti wadiah, muarabahah, wakalah, dan lainnya.¹⁰²

2. Produk-Produk BTPN Syariah Metro

a. Pendanaan

1) Tabungan Citra iB

Tabungan dengan setoran awal yang ringan, melalui perjanjian akad Wadiah Nasabah mendapat kemudahan untuk bertransaksi di seluruh cabang BTPN Syariah dan bebas biaya administrasi bulanan. Tabungan Wadiah Yad Dhamanah sebagaimana dimaksud dalam Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.¹⁰³

2) Taseto iB

Tabungan dengan imbal hasil se-optimal deposito Selain mendapatkan imbal hasil optimal, tabungan yang dikelola berdasarkan perjanjian bagi hasil (akad Mudharabah Mutlaqah) ini mendapatkan keleluasaan melakukan penarikan tunai tanpa batas dan bebas biaya administrasi bulanan.

3) Deposito iB

Deposito dengan pilihan jangka waktu sesuai kebutuhan nasabah. Penempatan deposito dilakukan berdasarkan perjanjian bagi hasil (akad Mudharabah Mutlaqah) antara Bank (Mudharib) dengan nasabah sebagai pemilik dana (Shahibul Maal) dengan jangka waktu yang bervariasi mulai dari 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 18 dan 24 bulan.¹⁰⁴

4) Giro iB

Produk penempatan dana menggunakan akad Wadiah, memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan Cek/Bilyet Giro.

5) Taseto Mapan iB

“Taseto Masa Depan iB merupakan produk simpanan berjangka yang menggunakan akad *wadiah*, dengan berbagai keuntungan antara lain setoran awal yang ringan dan bagi hasil yang kompetitif. Selain itu Taseto Mapan iB bebas biaya administrasi dan setoran bulanan menggunakan sistem *autodebet* dari rekening tabungan

¹⁰²Dokumentasi Sejarah BTPN Syariah, [www. btpnsyariah.com](http://www.btpnsyariah.com) diunduh pada tanggal 17 Juli 2019 .

¹⁰³Dokumentasi Sejarah BTPN Syariah, www.btpnsyariah metro diunduh pada tanggal 21 Juli 2019.

¹⁰⁴ Dokumentasi Sejarah BTPN Syariah, www.btpnsyariah metro diunduh pada tanggal 22 Juli 2019

BTPN Syariah. Taseto Masa Depan iB membantu mewujudkan rencana keuangan Anda yang lebih aman dan nyaman”

- 6) Tabungan Haji
Cara Mudah Penuhi Niat Suci.

b. Pembiayaan

- 1) Paket masa Depan
Program terpadu yang diberikan kepada sekelompok wanita di pedesaan yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup, tetapi tidak memiliki akses ke layanan perbankan
- 2) Tabungan Wadiah
Yaitu tabungan yang diberikan dari nasabah kepada bank sebagai awal dalam pembiayaan dengan dipotong dari 10% dari pokok pinjaman dan dapat diambil setelah pelunasan. Tabungan wadiah dapat ditambah dengan tidak ada minimal atau maksimal selama menabung.

B. Instrumen Penelitian

1. Analisis Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu item dikatakan baik apabila item tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur pada kuesioner sehingga dinyatakan valid. Pada penelitian ini menggunakan validitas konstruk dimana berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur mengukur pengertian suatu konsep yang diukurinya.

a. Kualitas Pelayanan

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel kualitas pelayanan yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan valid apabila data nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0.0202$.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0.690	0.0202	Valid
	2	0.635	0.0202	Valid
	3	0.642	0.0202	Valid
	4	0.650	0.0202	Valid
	5	0.459	0.0202	Valid
	6	0.812	0.0202	Valid
	7	0.630	0.0202	Valid
	8	0.686	0.0202	Valid
	9	0,687	0,0202	Valid
	10	0.730	0.0202	Valid
	11	0.739	0.0202	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Dari tabel di atas dengan taraf uji 5%, dapat diketahui semua pernyataan dapat dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif dan dapat dinyatakan valid.

b. Pembagian Margin

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel pembagian margin yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan valid apabila data nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0.0202$.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Pembagian Margin

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pembagian Margin	1	0.568	0.0202	Valid
	2	0.696	0.0202	Valid
	3	0.620	0.0202	Valid
	4	0.371	0.0202	Valid
	5	0.750	0.0202	Valid
	6	0.548	0.0202	Valid
	7	0.793	0.0202	Valid
	8	0.731	0.0202	Valid
	9	0.748	0.0202	Valid
	10	0.748	0.0202	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Dari tabel di atas dengan taraf uji 5%, dapat diketahui semua pernyataan dapat dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif dan dapat dinyatakan valid.

c. Kepuasan Nasabah

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel pembagian margin yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan valid apabila data nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0.0202$.

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah	1	0.634	0.0202	Valid
	2	0.706	0.0202	Valid
	3	0.689	0.0202	Valid
	4	0.737	0.0202	Valid
	5	0.600	0.0202	Valid
	6	0.601	0.0202	Valid
	7	0.611	0.0202	Valid
	8	0.669	0.0202	Valid
	9	0.502	0.0202	Valid
	10	0.679	0.0202	Valid
	11	0.655	0.0202	Valid
	12	0.616	0.0202	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Dari tabel di atas dengan taraf uji 5%, dapat diketahui semua pernyataan dapat dinyatakan valid karena r hitung $>$ dari r tabel dan bernilai positif dan dapat dinyatakan valid.

2. Analisis Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran tetap konsisten dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas digunakan dengan teknik *Alpha Cronbach* dimana dikatakan reliabel apabila lebih besar dari 0,60.

a. Kualitas Pelayanan

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel kualitas pelayanan yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan reliabel apabila data nilai t_{hitung} lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	N. of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	11	0,849	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Dari tabel dapat dilihat bahwa variabel penelitian memiliki nilai *alpha cronbach's* $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel.

b. Pembagian Margin

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel pembagian margin yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan reliabel apabila data nilai t_{hitung} lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Pembagian Margin

Variabel	N. of Items	Cronbhach's Alpha	Keterangan
Pembagian Margin	10	0,817	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Dari tabel dapat dilihat bahwa variabel penelitian memiliki nilai *alpha cronbach's* $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel.

c. Kepuasan Nasabah

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel kepuasan nasabah yang dihitung menggunakan bantuan program SPSS 20, dengan dinyatakan reliabel apabila data nilai t_{hitung} lebih besar dari 0,60

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Variabel	N. of Items	Cronbhach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Nasabah	12	0,848	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Dari tabel dapat dilihat bahwa variabel penelitian memiliki nilai *alpha cronbach's* $> 0,60$ maka dinyatakan reliabel.

C. Data Variabel Penelitian

Data variabel penelitian disajikan untuk memberikan gambaran tentang karakteristik variabel penelitian dimana didalam data tersebut terlihat secara umum besaran persentase tiap variabel.

1. Kualitas Pelayanan Nasabah

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel kualitas pelayanan yang dihitung secara manual. Seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Persentase Data Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pernyataan	Persentase Penilaian (%)				
		1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan (XI)	1	1,06	3,19	4,25	51	40,4
	2	1,06	2,12	2,12	50	44,6
	3	0	3,19	2,12	54,2	40,4
	4	1,06	4,25	2,12	51	41,4
	5	3,19	21,2	5,3	46,8	23,4
	6	0	1,06	5,31	48,9	44,6
	7	0	2,12	2,12	44,56	51
	8	0	3,19	0	56,3	40,4
	9	0	0	1,06	55,3	43,6
	10	0	0	0	58,5	41,4
	11	0	0	0	52,1	47,8

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan dengan item pernyataan sebelas dapat dilihat persentase yang paling kecil sebesar 0% dengan item pernyataan nomer tiga, enam, tujuh, delapan, sembilan, sepuluh dan sebelas dengan jawaban nomer satu, dua dan tiga. Sedangkan untuk persentase paling besar yaitu item pernyataan nomer sepuluh yaitu jawaban nomer empat sebesar 58,5%.

2. Pembagian Margin

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel pembagian margin yang dihitung secara manual. Seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8

Persentase Data Variabel Pembagian Margin

Variabel	Item Pernyataan	Persentase Penilaian (%)				
		1	2	3	4	5
Pembagian Margin (X2)	1	1,06	5,31	0	67,02	26,5
	2	1,06	0	1,06	62,7	35,1
	3	1,06	4,25	3,19	67,02	24,4
	4	13,8	5,31	0	60,6	20,2
	5	1,06	0	17,02	54,2	27,6
	6	0	1,06	5,31	67,02	26,5
	7	1,06	1,06	1,06	72,3	24,4
	8	1,06	4,25	0	71,2	23,4
	9	1,06	1,06	2,12	67,02	28,7
	10	2,12	2,12	1,06	71,2	23,4

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum untuk pernyataan variabel pembagian margin dengan item pernyataan sepuluh dapat dilihat persentase yang paling kecil sebesar 0% dengan item pernyataan nomer satu, dua, empat, lima, enam dan delapan dengan jawaban nomer satu, dua dan tiga. Sedangkan untuk persentase paling besar yaitu item pernyataan nomer tujuh yaitu jawaban nomer empat sebesar 72,3%.

3. Kepuasan Nasabah

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat berapa besar persentase pada variabel kepuasan nasabah yang dihitung secara manual. Seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Persentase Data Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Item Pernyataan	Persentase Penilaian (%)				
		1	2	3	4	5
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0	1,06	1,06	65,9	31,9
	2	0	0	0	71,2	28,7
	3	0	4,25	2,12	68	25,5
	4	0	0	1,06	65,95	32,9
	5	0	5,31	1,06	68	25,5
	6	1,06	6,38	4,25	67	21,2
	7	1,06	2,12	2,12	72,3	22,3
	8	1,06	4,25	3,19	62,7	28,7
	9	7,44	9,5	1,06	55,3	26,5
	10	1,06	4,25	6,38	57,4	30,8
	11	2,12	2,12	5,31	58,5	31,9
	12	2,12	3,19	2,12	55,3	37,2

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa secara umum untuk pernyataan variabel pembagian margin dengan item pernyataan dua belas dapat dilihat persentase yang paling kecil sebesar 0% dengan item pernyataan nomer satu, dua, tiga, empat dan lima, dengan jawaban nomer satu, dua dan tiga. Sedangkan untuk persentase paling besar yaitu item pernyataan nomer tujuh yaitu jawaban nomer empat sebesar 72,3%.

D. Hasil Analisis Data

1. Deskripsi Statistik

Deskripsi statistik digunakan untuk mengetahui berapa besaran mean (rata-rata), standar deviasi (simpangan baku) pada tiap variabel sehingga dapat diketahui gambaran umum tentang variabel. Seperti pada tabel berikut dengan menggunakan SPSS 20:

Tabel 4.10

Deskripsi Statistik

Variabel	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	49,81	5,399	94
Kualitas Pelayanan	47,35	4,949	94
Pembagian Margin	41,07	4,640	94

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Pada bagian pertama Deskripsi Statistik berisi informasi rata-rata kepuasan nasabah sebesar 49,81 (Mean) yang artinya rata-rata kepuasan nasabah 49,81% dimana jumlah sampel yaitu 94 dengan simpangan baku 5,399 (Std. Deviation) yang berarti besar peningkatan maksimum kepuasan nasabah adalah + 5,399 dan penurunan maksimum rata-rata

kepuasan nasabah – 5,399 atau dapat dikatakan rata-rata penyimpangan variabel kepuasan nasabah yaitu 5,399%.

Sedangkan kualitas pelayanan sebesar 47,35 (Mean) yang artinya rata-rata kualitas pelayanan 47,35% dimana jumlah sampel yaitu 94 dengan simpangan baku 4,949 (Std. Deviation) yang berarti besar peningkatan maksimum kualitas pelayanan adalah + 4,949 dan penurunan maksimum rata-rata kualitas pelayanan – 4,949 atau dapat dikatakan rata-rata penyimpangan variabel kualitas pelayanan yaitu 4,949%.

Varibael pembagian margin sebesar 41,07 (Mean) dengan simpangan baku 4,640 (Std. Deviation) dengan jumlah masing-masing sampel sebesar 94 (N) yang artinya rata-rata pembagian margin 41,07% besar peningkatan maksimum pembagian margin adalah + 4,640 dan penurunan maksimum rata-rata pembagian margin – 4,640 atau dapat dikatakan rata-rata penyimpangan variabel pembagian margin yaitu 4,640%.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga diketahui terjadi hubungan atau tidak antar variabel. Seperti pada tabel berikut dengan menggunakan SPSS 20:

Tabel 4.11
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,300	5,155		3,162	0,002
Kualitas Pelayanan	0,382	0,103	0,350	3,693	0,000
Pembagian Margin	0,376	0,323	0,323	3,407	0,001

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas pada kolom B terdapat nilai konstanta sebesar 16,300, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,382 dan pembagian margin sebesar 0,376 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil olah data, persamaan regresi :

$$Y = 16,300 + 0,382X_1 + 0,376X_2$$

- a.) Koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah B = 0,382. Nilai sig. 0,00 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
- b.) Koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah B = 0,382. Nilai sig. 0,01 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima, artinya terdapat pengaruh pembagian margin dengan kepuasan nasabah
- c.) Standard error sebesar 0,103 (kualitas pelayanan) dan 0,323 (pembagian margin) menunjukkan bahwa data yang ditunjukkan hanya mengalami

penyimpangan sebesar 0,103 dan 0,323 dari skala 1. Semakin kecil angka standard eror maka kemungkinan peyimpangannya juga akan semakin kecil, artinya data yang diberikan akan semakin akurat.

Penjelasan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = angka kosntan dari Unstandardized Coefficients, dalam kasus ini 16,300 yang berarti kepuasan nasabah saat nilai x_1 (kualitas pelayanan) dan x_2 (pembagian margin) = 0

X_1 = data kualitas pelayanan

X_2 = data pembagian margin

b_1 = angka koefisien regresi pertama sebesar 0,382 (+) yang berarti setiap penambahan kualitas pelayanan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,382. Sebaliknya jika angka negatif (-), berlaku penurunan kepuasan nasabah.

b_2 = angka koefisien regresi pertama sebesar 0,376 yang berarti setiap pembagian margin meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,376 (+) Sebaliknya jika angka negatif (-), berlaku penurunan kepuasan nasabah.

Selain itu untuk melihat apakah variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dari tabel 4.11 diatas bahwa dapat diketahui t hitung sebesar 3,693 (kualitas pelayanan) dan 3,407 (pembagian margin) yang artinya t hitung lebih besar dari t tabel.

Besarnya angka t tabel dengan ketentuan sig 0,05 dan dk = (n-2) yaitu $(94-2) = 92$ sehingga diperoleh ketentuan nilai t tabel sebesar 1,66159. Yang artinya thitung > t tabel ($3,693 > 1,66159$) kualitas pelayanan dan ($3,407 > 1,66159$) pembagian margin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, yang artinya kualitas pelayanan dan pembagian margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan di BTPN Syariah Metro.

3. Uji r Koefisien Determinasi

Uji r koefisien determinasi digunakan untuk melihat berapa persen pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seperti pada tabel berikut ini dengan menggunakan SPSS 20:

Tabel 4.12

Uji r Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	0,565	0,319	0,304	4,504

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Nilai R Square (R kuadrat) sebagai koefisien determinasi, angka 0,319 (penguadratan nilai R) berarti 31,9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan pembagian margin. Sisanya sebesar 68,1% ($100-31,9\%$), disebabkan variabel lain atau faktor lain.

Nilai Std. Error or the Estimate (SEE) sebesar 4,504 digunakan untuk menilai kelayakan variabel bebas dalam kaitan dengan variabel terikat. Ketentuannya jika nilai $SEE < Std.$ Hasil $SEE 4,504 < 5,399$ sehingga variabel bebas kualitas pelayanan dan pembagian margin sudah layak

dijadikan untuk variabel terikat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel bebas tersebut.

4. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan pembagian margin secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi satu variabel tak bebas (terikat) yaitu kepuasan nasabah. Seperti pada tabel berikut dengan menggunakan SPSS 20:

Tabel 4.13

Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	864,846	2	432,423	21,320	0,000
Residual	1845,707	91	20,282		
Total	2710,553	93			

Sumber : Data yang diolah, 2019.

Nilai F hitung sebesar 21,320 dengan probabilitas atau signifikansi (sig). $0,000 < 0,005$ yaitu dengan rumus $(k-1 = 3-1=2)$ dan $(n-k = 94-3 = 91)$ yaitu diketahui bahwa besarnya f tabel 3,10 dimana f hitung $21,320 > 3,10$ f tabel sehingga model regresi sudah layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah. Sehingga H_a diterima maka terjadi pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro.

5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah:

- a. H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.
- b. H_a : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.
- c. H_0 : Tidak ada pengaruh antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.
- d. H_a : Ada pengaruh antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.
- e. H_0 : Tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.
- f. H_a : Ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

Kriteria pengujian hipotesis diterima atau ditolak:

- 1) Hipotesis nol ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti hipotesis alternatif diterima dan terdapat pengaruh signifikan.
- 2) Hipotesis nol diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang berarti hipotesis alternatif ditolak dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan :

- a) Nilai t hitung pada variabel (X1) Kualitas pelayanan adalah 3,693 yang di mana menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,693 > 1,66159$) artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa dari hipotesis yang diajukan menyatakan tolak H_0 dan terima H_a yang menyebabkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

- b) Nilai t hitung pada variabel (X2) Pembagian margin adalah 3,407 yang di mana menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,407 > 1,66159$) artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah.

Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa dari hipotesis yang diajukan menyatakan tolak H_0 dan terima H_a yang menyebabkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pembagian margin terhadap kepuasan nasabah.

Sehingga dari hasil tersebut maka dari hipotesis yang diajukan yang pertama H_0 ditolak karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} sehingga hipotesis kedua (H_a) diterima dan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan. Pada hipotesis ketiga H_0 juga ditolak karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} sehingga hipotesis keempat (H_a) diterima

dan ada pengaruh antara pembagian margin dengan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan selain itu setelah diuji secara bersama-sama nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $21,320 > 3,10$ dan dapat dikatakan ada pengaruh secara bersama sama antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah dimana hipotesis kelima H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat dikatakan bahwa dari hasil di atas maka ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan dan ada pengaruh antara pembagian margin terhadap kepuasan nasabah baik secara terpisah maupun secara bersama-sama dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro.

E. Pembahasan

Kotler dalam Alma, sebagaimana dikutip oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yuliati mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, prroduk dan service yang dihasilkan perusahaan.¹⁰⁵ Kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila dengan adanya pemenuhan semua yang diinginkan oleh nasabah. Sehingga, bila kualitas yang diberikan oleh bank baik maka berdampak pada pemikiran nasabah yang baik dan bila kualitas yang diberikan bank buruk maka berdampak pada pemikiran nasabah yang buruk.

¹⁰⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", dalam Jurnal Manajemen Vol. 11 No 2, September (2016),h. 266

Menurut Adiwarmam Karim margin adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah dalam setahun ditetapkan 360 hari.¹⁰⁶ Pembagian margin ditetapkan tergantung pada plafond pembiayaan yang tercantum dalam pembiayaan pada akad berlangsung. Pembagian margin dapat berpengaruh sangat baik terhadap nasabah apabila margin yang ditetapkan tidak terlalu memberatkan sedangkan apabila margin yang ditetapkan memberatkan maka pemikiran nasabah akan bank tidak cukup baik.

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro. Hal itu terlihat dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,693 untuk kualitas pelayanan dengan taraf signifikan 0,000 sedangkan untuk hasil uji t pembagian margin juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 3,407 dengan taraf signifikan 0,001.

Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian Nisa Kusumawardhani pada tahun 2017, Dewi suciati pada tahun 2017 dan Longginus Passe pada tahun 2016, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pembagian margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam

¹⁰⁶ Adiwarmam Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h, 280

melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro. Pada variabel pembagian margin terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro. Maka, berdasarkan regresi linier berganda diperoleh hasil yaitu setiap kenaikan kualitas pelayanan dan pembagian margin akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro, dan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 21,320 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% lebih besar dari tabel yang hanya 3,10..

Hasil hipotesis juga menjelaskan bahwa menerima H_a dan menolak H_o , dikarenakan probabilitas $0,000 < 0,05$ sehingga secara jelas bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen) dan variabel independen (kualitas pelayanan) ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen), sehingga dapat dikatakan variabel independen (kualitas pelayanan dan pembagian margin) bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dalam melakukan pembiayaan pada BTPN Syariah Metro.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada BTPN Syariah Metro mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu:

- 1) Hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan hal tersebut terlihat dari uji t $3,693 > t$ tabel $1,66159$ dan uji f $21,320$ dengan $\text{Sig } ,000 < 0,05$ yang menunjukkan sama-sama memiliki pengaruh.
- 2) Hasil pengujian pembagian margin terhadap kepuasan nasabah juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan hal tersebut terlihat juga dalam uji t $3,407 > t$ tabel $1,66159$ dan uji f $21,320$ dengan $\text{Sig } ,000 < 0,05$ yang menunjukkan sama-sama memiliki pengaruh.
- 3) Sedangkan hasil pengujian secara bersama sama memperlihatkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan pembagian margin terhadap kepuasan nasabah terlihat pada f hitung lebih besar $21,320 >$ dari f tabel $3,10$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti menyarankan beberapa hal yaitu :

1) Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini, maka seharusnya pihak bank dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan pembagian margin bagi nasabah supaya tidak memberatkan sehingga kepuasan nasabah dapat lebih bertambah terhadap bank tersebut.

2) Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan serta bagi penelitian selanjutnya supaya dapat meneliti lebih dalam lagi dengan menambah faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3) Bagi Pihak-Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat yang akan melakukan pembiayaan di suatu bank dapat menjadi referensi dalam memilih bank syariah dengan kualitas yang baik dan margin yang tidak memberatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Binti Nur, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Kalimedia, 2015,
- Apriyani, Dwi Aliyyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 51 No. 2 Oktober 2017.
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arifin, Johar, *SPSS 24*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017.
- Dewi Suciati” *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM Di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk*”, skripsi IAIN TulungAgung, 2017.
- Dwi Aliyyah Apriyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 51 No. 2 Oktober 2017.
- Eswika Nilasari dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo, dalam *Jurnal Paradigma* Vol. 13, No. 01 Februari-Juli 2015.
- Fahmi, Irham, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- Fordebi dan Adesy, *Ekonomi Dan Bisnis Islam: Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Cet 1 2016,
- Hasan, Zuhairi, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2009.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ali Lili Yuliati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, dalam *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No 2, September 2016.
- Karim, Adiwarmarman, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan KDIT Jil 2,1998.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.

- Longginus Passe, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*”. skripsi Sanata Dharma Yogyakarta, 2016.
- Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Mujahidin, Akhmad, *Hukum Perbankan Syariah*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, Cet 2 2017.
- Natalia Ribka Lumempow, silvya Mandey, Jopie Jorie Rotinsulu, Analisis Faktor-Faktor kaulitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Canang Bahu Mall Manado, dalam Jurnal EMBA Vol. 3 No. 3 Sept 2015.
- Nisa Kusumawardhani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus KSPSS Ubasyada Ciputat, Tagerang Selatan)*”, skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Prasetyo, Agus, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang, dalam jurnal Sains Pemasran Indonesia Vol. XI, No. 1, Mei 2012.
- Rivai, Veithzal, *Islamic Banking*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Siregar, Syofian, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cet kedua, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta, Cet ke 16 2012.
- Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Wahibur Rokhman, Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, dalm Jurnal Iqtishadia Vo. 9, 2016
- Wawancara dengan petugas BTPN Syariah Metro, Revi pada 13 November 2018
- Wawancara dengan nasabah BTPN Syariah ibu Meta, pada 04 Desember 2018.
- Wawancara dengan petugas BTPN Syariah, Heny pada tanggal 10 Dseember 2018
- Zuhairi, et.al, Pedoman Skripsi, Metro: IAIN Metro, 2018.

26.	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5
27.	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
28.	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4
29.	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
30.	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
37.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
41.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
43.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49.	4	1	5	4	2	4	5	4	4	4	4
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53.	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
54.	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
55.	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

56.	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
57.	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
58.	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
59.	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
60.	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
61.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
64.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
65.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72.	5	5	5	5	3	5	2	5	4	4	4
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76.	1	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78.	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79.	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
80.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81.	4	3	2	5	3	4	5	2	5	5	5
82.	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
83.	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
84.	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
85.	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4

86.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
88.	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
89.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90.	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5
91.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92.	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
93.	4	2	4	5	2	4	4	2	5	4	5
94.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

2. Data Variabel Pembagian Margin

NO.	Pernyataan									
	PM	PM	PM	PM	PM	PM	PM	PM	PM	PM
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4
4.	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
5.	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4
6.	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4
7.	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4
8.	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4
9.	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4
10.	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5
11.	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
12.	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4
13.	5	5	5	1	3	3	4	4	3	4
14.	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
15.	4	4	4	1	4	5	5	4	5	4
16.	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4

47.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
53.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54.	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
55.	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57.	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
58.	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
59.	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
60.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
61.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63.	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
66.	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5
67.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
69.	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2
70.	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
71.	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5
72.	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75.	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5
76.	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4

77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78.	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
79.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81.	2	4	5	5	3	4	5	2	5	2	2
82.	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
83.	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5
84.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
85.	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88.	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90.	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4
91.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92.	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
93.	2	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1
94.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Data Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan											
	KN 1	KN 2	KN 3	KN 4	KN 5	KN 6	KN 7	KN 8	KN 9	KN 10	KN 11	KN 12
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
2.	3	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5.	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4
6.	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
7.	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4

H	Pearson Correlation	,351**	,450**	,486**	,274**	,114	,547**	,350**	1	,524**	,660**	,572**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,007	,275	,000	,001		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
I	Pearson Correlation	,329**	,291**	,407**	,416**	,047	,523**	,451**	,524**	1	,813**	,761**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,000	,651	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
J	Pearson Correlation	,380**	,373**	,371**	,443**	,005	,560**	,521**	,660**	,813**	1	,774**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,960	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
K	Pearson Correlation	,378**	,327**	,327**	,438**	,124	,598**	,575**	,572**	,761**	,774**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,234	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Total	Pearson Correlation	,690**	,635**	,642**	,650**	,459**	,812**	,630**	,686**	,687**	,730**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Skor Jawaban F	Pearson Correlation	,267**	,262*	,135	,273**	,424**	1	,458**	,265*	,299**	,285**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,009	,011	,195	,008	,000		,000	,010	,003	,005	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban G	Pearson Correlation	,399**	,581**	,494**	,084	,501**	,458*	1	,534*	,877**	,547**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,419	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban H	Pearson Correlation	,400**	,472**	,417**	,023	,691**	,265*	,534**	1	,546**	,615**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,828	,000	,010	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban I	Pearson Correlation	,325**	,497**	,439**	,094	,470**	,299*	,877**	,546*	1	,581**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,367	,000	,003	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban J	Pearson Correlation	,412**	,511**	,449**	,082	,554**	,285*	,547**	,615*	,581**	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,433	,000	,005	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Total Jawaban	Pearson Correlation	,568**	,696**	,620**	,371**	,750**	,548*	,793**	,731*	,748**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Skor Jawaban I	Pearson Correlation	,178	,130	,246*	,187	,027	,217*	,057	,360**	1	,306**	,300**	,210*	,502**
	Sig. (2-tailed)	,085	,212	,017	,072	,800	,035	,585	,000		,003	,003	,042	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban J	Pearson Correlation	,315**	,404**	,398**	,447**	,330**	,258*	,221*	,396**	,306**	1	,463**	,552**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,001	,012	,033	,000	,003		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban K	Pearson Correlation	,343**	,378**	,367**	,364**	,202	,274**	,212*	,405**	,300**	,463**	1	,557**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,051	,008	,040	,000	,003	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Skor Jawaban L	Pearson Correlation	,339**	,374**	,238*	,356**	,220*	,198	,333**	,239*	,210*	,552**	,557**	1	,616**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,021	,000	,033	,056	,001	,020	,042	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94
Total Jawaban	Pearson Correlation	,634**	,706**	,689**	,737**	,608**	,601**	,611**	,669**	,502**	,679**	,655**	,616**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

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

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

Lampiran

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	11

2. Uji Reliabilitas Pembagian Margin

Cronbach's Alpha	N of Items
,817	10

3. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	12

Lampiran

1. Regersi Linier Berganda

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	49,81	5,399	94
Kualitas Pelayanan	47,35	4,949	94
Pembagian Margin	41,07	4,640	94

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan	Pembagian Margin
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1,000	,482	,466
	Kualitas Pelayanan	,482	1,000	,409
	Pembagian Margin	,466	,409	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	,000	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.	,000
	Pembagian Margin	,000	,000	.
N	Kepuasan Nasabah	94	94	94
	Kualitas Pelayanan	94	94	94
	Pembagian Margin	94	94	94

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 ^a	,319	,304	4,504

a. Predictors: (Constant), Pembagian Margin, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	864,846	2	432,423	21,320	,000 ^b
	Residual	1845,707	91	20,282		
	Total	2710,553	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pembagian Margin, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,300	5,155		3,162	,002
1 Kualitas Pelayanan	,382	,103	,350	3,693	,000
Pembagian Margin	,376	,110	,323	3,407	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Tenor Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47256;
Website www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 2172/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018

28 September 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum
 2. Esty Apridasari, M.Ak
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Riski Kurnia Sari
NPM : 1502040099
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Pembiayaan Tanpa Agunan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan





**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.metro.univ.ac.id; email: iaimetro@metro.univ.ac.id

Nomor : B-0702/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2019 Metro, 25 Maret 2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pimpinan Bank BTPN Syari'ah Metro
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Riski Kurnia Sari
NPM : 1502040099
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Pembiayaan Tanpa Agunan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I,

Dr. H. M. Saleh, MA

NIP. 19650111 199303 1 0014



**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

SURAT TUGAS

Nomor: 1981/In.28/D.1/TL.01/07/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **RISKI KURNIA SARI**
NPM : 1502040099
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

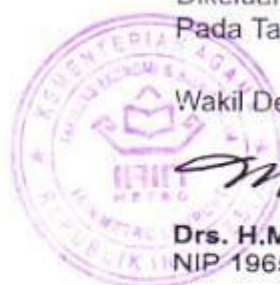
- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BTPN SYARIAH METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS DAN PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 24 Juli 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Mulya Eko Dwi, S.Pd



Wakil Dekan I,


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



**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 : 1982/In.28/D.1/TL.00/07/2019
 Lampiran : -
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 PIMPINAN BTPN SYARIAH METRO
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1981/In.28/D.1/TL.01/07/2019, tanggal 24 Juli 2019 atas nama saudara:

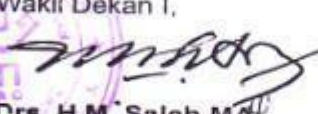
Nama : **RISKI KURNIA SARI**
 NPM : 1502040099
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BTPN SYARIAH METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS DAN PEMBAGIAN MARGIN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 Juli 2019
 Wakil Dekan I,


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



**ALAT PENGUMPULAN DATA
(APD)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

A. Kuesioner

a. Identitas Nasabah

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin:

Alamat :

b. Petunjuk Pengisian

Pilihlah alternatif jawaban yang benar-benar menurut anda sesuai dengan keadaan yang ada. Berilah tanda (√) pada kotak jawaban yang telah disediakan dan ketentuan:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

B. Tanggapan Nasabah

a. Kualitas Pelayanan nasabah

No.	Pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Keandalan					
	Bank memberikan pelayanan yang baik					
	Bank memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
	Kepastian					
	Bank memberikan pelayanan					

2.	yang cepat dan mudah					
	Bank menanggapi keinginan nasabah dengan cepat dan tanggap					
	Karyawan datang tepat waktu					
3.	Perhatian					
	Karyawan bank selalu memberikan pelayanan untuk nasabah dengan sopan dan ramah					
	Adanya asuransi apabila nasabah meninggal dan bagi suami juga mendapatkan asuransi					
4.	Daya Tanggap					
	Karyawan bank sangat mengenal nasabah dengan baik					
	Karyawan bank mudah untuk dihubungi terkait pengajuan pembiayaan					
5.	Bukti Fisik					
	Bank memiliki fasilitas yang canggih untuk menabung yaitu lewat telephone genggam					
	Karyawan bank berpenampilan rapi, menarik, dan bersih					

b. Penetapan Margin

No.	Pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Komposisi Pendanaan					
	Dana bank berdasarkan tabungan dari nasabah sehingga penentuan keuntungan lebih baik dari bank lain					
2.	Tingkat Persaingan					
	Bank memberikan keleluasaan dalam memberikan pembiayaan					
3.	Penetapan besarnya margin berdasarkan jumlah pembiayaan nasabah					
	Risiko Pembiayaan					
	Adanya tanggung renteng sebagai jaminan dalam setiap kelompok					

	Pembiayaan dilakukan untuk usaha					
4.	Jenis Nasabah					
	Bank memberikan pembiayaan pada setiap masyarakat yaitu wanita					
5.	Kondisi Perekonomian					
	Margin disesuaikan dengan kemampuan nasabah dalam melakukan pembiayaan					
	Besar angsuran beragam dan sesuai dengan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah					
6.	Tingkat Keuntungan Yang Diharapkan Bank					
	Margin yang ditetapkan bank sesuai dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan nasabah					
	Margin berdasarkan akad yang sudah disepakati antara kedua belah pihak					

c. Kepuasan nasabah

No.	Pernyataan	STS	ST	N	S	SS
1.	Realibility					
	Anda puas telah mendapatkan pelayanan yang cepat, baik, dan akurat					
	Anda puas bank memberikan pelayanan yang cepat dan mudah					
2.	Responsiveness					
	Anda puas bank memberikan tanggapan sesuai keinginan nasabah					
	Anda puas bank mudah dihubungi dan datang tepat waktu					
	Anda puas karyawan bank sangat mengenal individu setiap nasabah					
	Tangibels					
	Anda puas bank memiliki akses menabung yang mudah lewat					

3.	telephone genggam					
	Anda puas karyawan bank berpenampilan sangat rapi dan bersih					
4.	Emphaty					
	Anda puas transaksi pembiayaan sangat cepat dan mudah					
	Anda puas tingkat margin dan angsuran tidak memberatkan					
	Anda puas bank memberikan keleluasan melakukan pembiayaan sesuai dengan yang diinginkan dan sesuai dengan akad					
5.	Asurance					
	Anda puas dengan adanya asuransi apabila nasabah meninggal dan bagi suami juga menadapatkan asuransi					

C. Dokumentasi

1. Data Tentang Sejarah BTPN Syariah Metro
2. Data Tentang Produk-Produk BTPN Syariah Metro

Metro, Juni 2019
Peneliti



Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



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

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAGIAN MARGIN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
PEMBIAYAAN PADA BTPN SYARIAH METRO**

OUT LINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- F. Latar Belakang
- G. Identifikasi Masalah
- H. Rumusan Masalah
- I. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- J. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- H. Kualitas Pelayanan
 - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan
 - 2. Karakter-Karakter Dalam Melakukan Pelayanan
 - 3. Proses Pelayanan

4. Jenis Pelayanan
 5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank
 6. Indikator Kualitas Pelayanan
- I. Margin
 1. Pengertian Margin
 2. Penetapan Margin
 3. Indikator Pembagian Margin
 4. Metode Pehitungan Margin Keuntungan
 - J. Pembiayaan
 1. Pengertian Pembiayaan
 2. Jenis Pembiayaan
 3. Fungsi Pembiayaan
 - K. Kepuasan Nasabah
 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 2. Manfaat Terciptanya Kepuasan Nasabah
 3. Bentuk Pelayanan Kepuasan Nasabah
 4. Indikator Kepuasan Nasabah
 5. Jenis Kepuasan Nasabah
 6. Pengukuran Kepuasan Nasabah
 - L. Kualitas Pelayanan, Pembagian Margin, Dan Tingkat Kepuasan Nasabah
 - M. Kerangka Berpikir
 - N. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- G. Rancangan Penelitian
- H. Definisi Operasional Variabel
- I. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- J. Teknik Pengumpulan Data
- K. Instrumen Penelitian
- L. Teknis Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- F. Profil BTPN Syariah Metro
 - 3. Sejarah BTPN Syariah Metro
 - 4. Produk-Produk BTPN Syariah Metro
- G. Instrumen Penelitian
- H. Data Variabel Penelitian
- I. Hasil Analisis Data
 - 1. Deskripsi Statistik
 - 2. Analisis Regresi Linier Berganda
 - 3. Uji r Koefisien Determinasi
 - 4. Uji F
 - 5. Pengujian Hipotesis
- J. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Juni 2019

Peneliti,



Riski Kurnia Sari

NPM. 1502040099

Mengetahui,

Pembimbing I



H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum

NIP. 19650627 200112 1 001

Pembimbing II



Esty Apridasari, M.Si

NIP.19880427 201503 2 005

Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65778	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.67	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Bank BTPN Syariah Metro

Jl. AH Nasution No.60, Yosorejo, Metro Timur.,

Kota Metro, Lampung 34124

www.btpnsyariah.com



Nomor : /BTPNS/VII/2019

Lampiran :

Perihal : Surat Balasan Pra Survey

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan surat dari IAIN Metro Nomor : B-0702/In.28.3/D.I/PP.00.9/03/2019. Perihal permohonan Izin Pra Survey berkenaan tentang hal tersebut di atas, menerangkan bahwa:

Nama : Riski Kurnia Sari

NPM : 1502040099

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pembagian Margin Pembiayaan Tanpa Agunan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan

Dengan ini kami dari pihak BTPN Syariah Metro menyatakan Yang bersangkutan kami terima mengadakan penelitian di BTPN Syariah Metro.

Demikian surat balasan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 10 Juli 2019

Pimpinan Bank BTPN Syariah Metro

Melya Eka Dewi, S.Pd.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-752/ln.28/S/OT.01/08/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RISKI KURNIA SARI
NPM : 1502040099
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502040099.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 02 September 2019
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808211981031001 7



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringnulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 150204099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at / 08 Maret 2019	- Gerakan bakti sosial ↳ Bakti EXID. - U.U = tolong 2' perpanjang. - Identifikasi masalah 2' perbaiki masalah ↳ 2' buang. - Rumusan masalah: Bagaimana? jitu? - Tolong 2' perbaikan?	
	Jum'at / 22 Maret 2019	- Di ACC untuk 2' perbaiki	

Dosen Pembimbing I,

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

Mahasiswa ybs,

Risk Kurnia Sari
NPM. 150204099



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 3 - 12 - 2018	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki LBM- Masukkan hasil pra survey ke LBM- cek penulisan, sesuaikan dg buku pedoman- Identifikasi masalah diperbaiki- Rumusan masalah, sesuaikan u/ penelitian kuantitatif- Penelitian relevan, tuliskan relevansinya.	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu / 5-12-2018	- pertajam LBM - lanjut Bab 2 dan 3	

Dosen Pembimbing II,

Esty Anridasari, M. Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	sumiat / 14-12-2018	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki teori- Indikator tiap variabel harus jelas- Tambahkan teori keterkaitan antar variabel- Tambahkan kerangka berpikir- Perbaiki metodologi<ul style="list-style-type: none">→ operasionalisasi var.→ instrumen.	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.198804272015032005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjuni@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu / 19-12-2018	<ul style="list-style-type: none">-Perbaiki penulisan-kata asing cetak miring-hapus middle note-teori keterkaitan antar variabel, perlu ditambahkan-Teknik pengumpulan data diperbaiki-Perhatikan penomoran	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 20-12-2018	Acc proposal, Lanjut ke pembahasannya	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa/18 Juni 2019	- B → C, E, 2 - 103 2. ACC	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa ybs,

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

Riski Kurnia Sari
NPM. 150204099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 21-5-2019	<ul style="list-style-type: none">- cek lagi penulisan- perbaiki salah ketik- rumusan masalah dicek lagi- cek lagi footnote.- cek penomoran.- Isi sub bab pada teori, sesuaikan dengan judul sub bab nya.	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.198804272015032005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 23-5-2019	- Rumusan masalah disesuaikan dengan penelitian kuantitatif - cek lagi salah ketik	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.198804272015032005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syaiah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at / 24-5-2019	Acc BAB 1, 2, 3 lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Esty Apridasari, M. Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 102 Juli 2019	04+ like dan APP. 2. RCC = untuk 2. H... re Bab 12 2. ...	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa ybs,

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

Riski Kurnia Sari
NPM. 150204099



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Revisi / 20 Juni 2019	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki outline- untuk BAB 4, cek lagi sub babnya. misalnya:- A. profil hanya sampai • produk BTPN syariah saja.B. Data Variabel Penelitian.C. Hasil Analisis Data.D. Pembahasan.	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		APD disesuaikan dengan instrumen yang ada di BAB 3. Harus jelas juga tabel ukur untuk masing2 item dalam instrumen.	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099




**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	um'at 21-6-2019	Acc outline	

Dosen Pembimbing II,


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

Mahasiswa ybs,


Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat/ 21-6-2019	- Indikator disesuaikan lagi dengan instrumen dan teori	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 27-6-2019	Acc APD	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 16 Agustus 2019	Bab 9.5 diacc Lanjut untuk dimunagoh sahkan	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa ybs,

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

Riski Kurnia Sari
NPM. 150204099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iainmetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 25 - 7 - 2019	<ul style="list-style-type: none">- Penulisan tabel dicetak lagi, sesuaikan dengan buku pedoman, jangan langsung dicopas dari SPSS- Jika tabel terlalu banyak, sampai berlembar2, lebih baik letakan di lampiran saja.- Yang ditara di bab 4, ringkasan persentasenya saja agar lebih ringkas.- Sub bab harus jelas.	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 1-8-2019	<ul style="list-style-type: none">- Sebelum dan setelah tabel berikan narasi penjabaran tentang tabel. Jangan hanya tabel saja bi pd sub bah tsb.- penulisan angka desimal untuk angka nol koma sebaiknya angka nolnya ditulis saja → 0,123	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari **Jurusan/Prodi** : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 **Semester/TA** : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin/05 Agustus 2019	<ul style="list-style-type: none">-Perbaiki penulisan, spasi dan typo- pada urutan penulisan sebanarnyaHasil Analisis uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu baru data variabel penelitian- angka - diganti 0 saja- diberikan narasi pada awal tabel.-perbaiki font pada tabel sesuaikan pada pedoman- korelasi dihilangkan- pada analisis regresi berganda pilih mana yang menjadi rimus dari unstandarized Coefficient atau Standardized Coefficient.- pengujian hipotesis langsung kepada hipotesisnya saja	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : iaimetro@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Riski Kurnia Sari Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/ESy (Ekonomi Syariah)
NPM : 1502040099 Semester/TA : VIII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat / 9 - 8 - 2019	Acc BAB 4 dan 5 Lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

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

Mahasiswa ybs,

Riski Kurnia Sari
NPM. 1502040099

Lampiran Foto-Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner





RIWAYAT HIDUP



Riski Kurnia Sari dilahirkan di Metro pada tanggal 15 September 1996, anak kedua dari pasangan Alm. Bapak Saimin dan Ibu Sri Widarti.

Pendidikan dasar peneliti ditempuh di Taman Kanak Aisyiyah Metro selesai pada tahun 2003 dan melanjutkan sekolah dasar di SDS Pertiwi Teladan Metro dan selesai pada tahun 2009, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Xaverius Metro dan selesai pada tahun 2012, sedangkan pendidikan menengah atas di SMKN 1 Metro Jurusan Akuntansi dan selesai pada tahun 2015, kemudian setelah lulus dari SMK pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2015 hingga lulus pada tahun 2020.