

SKRIPSI

**PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS
METRO MADANI KOTA METRO**

Oleh:

**ISMI DWI ASTUTI
NPM. 1704100214**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2022 M**

**PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO**

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

Oleh:

ISMI DWI ASTUTI

NPM. 1704100214

Pembimbing : Esty Apridasari, M.Si

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H/2022 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Ismi Dwi Astuti**

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudari :

Nama : Ismi Dwi Astuti
NPM : 1704100214
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS
PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA
METRO**

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

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Juni 2022

Pembimbing,



Esty Apridasari, M.Si
NIP.198804272015032005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : **PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS
PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH DI BPRS METRO MADANI METRO**

Nama : Ismi Dwi Astuti
NPM : 1704100214
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding skripsi Fakultas
Ekonomidan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 08 Juni 2022

Pembimbing,



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 198804272015032005



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0726) 41507, Faksimil (0725) 47299, Website www.metroiain.ac.id E-mail
iaimetro@metroiain.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2515 / In-283 / D / PP-003 / 07 / 2022

Skripsi dengan Judul: PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO, disusun Oleh: ISMI DWI ASTUTI, NPM: 1704100214, Jurusan: SI Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jumat/27 Mei 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Esty Apridasari, M.Si

Pembahas I : Yuyun Yunarti, M.Si

Pembahas II : David Ahmad Yani, M.M

Sekretaris : Yudhistira Ardana, M.F.K



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO

Oleh:
Ismi Dwi Astuti

Fasilitas perbankan yaitu sarana prasarana yang telah disediakan oleh sebuah perusahaan yang digunakan oleh para karyawan dan nasabahnya agar terciptanya suatu kepuasan dalam kegiatannya. Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Dalam menjaga kepuasan nasabah, salah satu cara yang harus selalu diperhatikan adalah peningkatan kualitas yang baik dari segi fasilitas maupun pelayanan harus selalu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini di BPRS Metro Madani Kota Metro dengan subjek penelitian nasabah produk tabungan. Penelitian ini dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada responden kemudian diujikan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Pengujian validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan sebanyak 42 responden menggunakan teknik *Random Sampling*, uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*, dan uji asumsi menggunakan uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro karena memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,963 > t_{tabel} 2,021$. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kelengkapan fasilitas perbankan memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah dengan hasil analisis regresi linier sederhana memiliki nilai sebesar 0,391 yang artinya bahwa setiap perubahan pada kelengkapan fasilitas perbankan meningkat sebesar satu-satuan akan terjadi kenaikan pada tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Fasilitas Perbankan, Kepuasan Nasabah

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ISMI DWI ASTUTI

NPM : 1704100214

Jurusan : S1-Perbankan Syari`ah (PBS)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2022

Yang Menyatakan



ISMI DWI ASTUTI

NPM. 1704100214

MOTTO

وَلَمَن صَبَرَ وَغَفَرَ إِنَّ ذَٰلِكَ لَمِنَ عَزْمِ الْأُمُورِ ﴿٤٣﴾

Artinya : Dan barangsiapa bersabar dan mema'afkan, Sesungguhnya (perbuatan) yang demikian itu termasuk hal yang mulia dan yang diutamakan. (Q.S Asy- Syura (42) : 43)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu kepada penulis, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua (Ayahanda Harmin Syah Rudi dan Ibunda Suparmi) yang tidak pernah henti dan tidak pernah lelah mendoakan dan mendukung penulis baik dalam bentuk moril materil serta tak pernah berhenti dalam memberikan kasih sayang dan motivasi yang tiada batas sehingga penulis selalu optimis untuk meraih kesuksesan yang gemilang.
2. Kakak saya Siska Maya Sari dan Kakak Ipar saya Transtyan Meiko Putra serta Adik saya Sintia Adelia Putri yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu/Bapak Dosen yang telah memberi bimbingan dan membantu menyelesaikan skripsi.
4. Seseorang yang Insya Allah akan menjadi Imam serta Pendamping Hidup saya yaitu Mas Abdul Fatah yang senantiasa memberikan Semangat serta Dukungan untuk dapat segera menyelesaikan skripsi saya ini.
5. Sahabat-sahabat tercinta, dan rekan-rekan prodi S1-PBS 2017 khususnya kelas D, yang telah berbagi ilmu serta memberikan semangat dan dukungan hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Almamater IAIN.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT, atas limpahan hidayat, inayah, dan rahmat-Nya. Shalawat serta salam insyaAllah selalu terjaga untuk tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang menderang ini. Sehingga oleh karenanya, Peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu bagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

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

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevy, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Ibu Esty Apridasari, M.Si, selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan bimbingan, pengarahan serta saran kepada peneliti dalam proses pengajuan judul skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen atau seluruh karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana akademik maupun administrasi selama Peneliti menempuh pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang dimiliki Peneliti. Atas kekurangan tersebut, sangat diharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Mohon maaf untuk segala

kekurangan. Semoga bermanfaat bagi kita semua terlebih bagi para intelektual perbankan syariah lainnya, dan dapat dijadikan sebagai acuan skripsi.

Metro, Juli 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ismi Dwi Astuti' with a stylized flourish at the end.

Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kepuasan Nasabah	12
1. Pengertian Kepuasan	12
2. Definisi Kepuasan Nasabah	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	13
4. Kepuasan Nasabah dalam Prespektif Ekonomi Islam.....	14
5. Indikator Kepuasan Nasabah.....	16
B. Fasilitas Perbankan.....	18
1. Pengertian Fasilitas	18

2. Fasilitas Perbankan.....	19
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	23
1. Pengertian dan Fungsi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	23
2. Karakteristik Bank Syariah	24
D. Kerangka Berfikir.....	26
E. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis dan Sifat Penelitian	30
2. Pendekatan Penelitian	30
B. Definisi Operasional Variabel.....	31
1. Variabel Bebas	31
2. Variabel Terikat	31
C. Populasi dan Sampel	3
1. Populasi	32
2. Sampel.....	32
D. Teknik Analisis Data.....	34
1. Kuisisioner	34
2. Dokumentasi	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Instrumen	37
2. Uji Asumsi Klasik	39
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	40
4. Uji Hipotesis (uji-t)	41
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
1. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Pusat (Kota Metro) ...	43

a.	Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Kota Metro	43
b.	Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kota Metro.....	44
c.	Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kota Metro	45
2.	Profil Responden.....	46
a.	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	46
b.	Responden Berdasarkan Umur.....	46
c.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
B.	Deskripsi Tanggapan Responden	48
1.	Deskripsi Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan	48
2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	50
C.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	52
1.	Uji Validitas	52
2.	Uji Reabilitas.....	53
D.	Uji Asumsi Klasik	54
1.	Uji Normalitas	54
2.	Uji Linieritas	55
3.	Uji Homogenitas	56
E.	Analisis Regresi Linier Sederhana	57
F.	Uji Hipotesis.....	59
G.	Uji Koefisien Determinasi.....	60
H.	Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V	PENUTUP.....	66
A.	Kesimpulan.....	66
B.	Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Berfikir	28
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Metro.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen Penelitian Skala Likert	35
Tabel 3.2	Indikator Variabel	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X)	49
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Homogenitas	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Hipotesis	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pembimbing Skripsi
2. Blangko Konsultasi Bimbingan
3. Surat Izin Pra Survey
4. Konfirmasi Izin Pra Survey
5. Surat Izin Research
6. Surat Tugas
7. Konfirmasi Izin Research
8. Alat Pengumpulan Data
9. Outline Skripsi
10. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
11. Surat Keterangan Bebas Pustaka
12. Dokumentasi
13. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah mampu mengajukan kelebihan dibandingkan dengan bank konvensional kepada masyarakat, dengan berlandaskan Al-Quran dan Hadist yang sudah dijamin hukumnya, transaksi keuangan yang dilakukan sudah tentu halal, sistem yang menggunakan bagi hasil dan bonus yang menguntungkan baik untuk para nasabah maupun bank syariah tanpa harus mengikat naik atau turunnya bunga bank.¹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam. BPRS didirikan sebagai langkah aktif dalam *restrukturalisasi* perekonomian Indonesia yang dituangkan dalam berbagai paket kebijaksanaan keuangan, moneter, dan perbankan secara umum, dan secara khusus mengisi peluang terhadap kebijaksanaan Bank Konvensional dalam penetapan tingkat suku bunga (*rate of interest*).

BPRS berdiri berdasarkan UU NO. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada Pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip

¹ Adiwarmanto A. Karim, Fikih Ekonomi Keuangan Islam (Jakarta : Dar Al Muslim, 2004), 403.

syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan bank yang khusus masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan. Jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) relatif sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, seperti pembukuan rekening giro dan ikut kliring.³

Persaingan pada lembaga keuangan sangat ketat dalam memperoleh nasabah, perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong lembaga keuangan untuk mengasihkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan keinginan nasabah sehingga nasabah akan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari lembaga keuangan. jika perusahaan tidak memperhatikan dan tidak mengembangkan teknologinya, maka akan sulit bagi perusahaan untuk terus berkembang pesat

Untuk menarik minat nasabah, faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Dalam menjaga kepuasan nasabah, salah satu cara yang harus selalu diperhatikan adalah peningkatan kualitas yang baik dari segi fasilitas maupun pelayanan harus selalu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

² *Undang-undang No. 10 tentang Perbankan.*

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Kencana, 2009), 44.

Pentingnya faktor pendukung untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam hal ini dilihat dari segi kelengkapan fasilitasnya. Sekarang ini, nasabah sangat kritis terkait hal ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang ada di bank seperti tampilan gedung, area parkir kendaraan, ruang tunggu dan lain-lain. Selain fasilitas tersebut, fasilitas perbankan dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, dan fasilitas pendukung untuk bertransaksi lainnya juga sangat dibutuhkan oleh nasabah.

Terlebih lagi di masa pandemi Covid-19 ini perusahaan-perusahaan atau bank bank akan lebih memperketat lagi segala aktivitas dan kegiatan-kegiatan kepada masyarakat. Jika terdapat fasilitas ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking* tentunya akan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi terlebih dengan kondisi di era covid-19 ini yang mengharuskan masyarakat untuk berdiam diri dan menjaga atau melindungi diri demi terhindar dari virus tersebut. Dengan begitu, nasabah atau masyarakat jika ingin bertransaksi tidak perlu mengantri di bank serta menghindari kerumunan orang melainkan bisa bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan teknologi yang lebih canggih yaitu menyediakan fasilitas atm beserta aplikasi *mobile banking*, internet banking yang digunakan secara online melalui handphone yang bisa digunakan dimanapun dan kapanpun guna memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi.

Mengenai kelengkapan fasilitas perbankan di BPRS Metro Madani dan apakah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan ketertarikan nasabah

terhadap belum lengkapnya fasilitas perbankan, peneliti melakukan *pra survey* di BPRS Metro Madani Pusat untuk melakukan Wawancara kepada salah satu Nasabah Tabungan yaitu Ibu SA, dalam hasil wawancara beliau mengatakan bahwa “Walaupun dengan fasilitas yang telah disediakan oleh bank telah memberikan kenyamanan dan keamanan baik berupa ruang tunggu yang nyaman, ada Ac, Parkir yang aman, Gedung yang strategis dan mudah untuk dijangkau namun, dalam segi fasilitas yang berupa peralatan, bank ini belum cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan kata lain kelengkapan fasilitas perbankannya masih kurang lengkap. Dengan belum lengkapnya fasilitas perbankan salah satunya fasilitas ATM, *Mobile Banking* dan *SMS Banking* membuat para nasabah yang ingin melakukan transaksi di malam hari atau di hari libur jadi tertunda dan harus datang langsung ke bank untuk bertransaksi dengan melihat kondisi wilayah yang sedang terpapar virus corona yang mengharuskan masyarakat untuk menghindari diri dari kerumunan orang agar terhindar dari virus tersebut. Hal ini tentu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kelengkapan fasilitas perbankan untuk menunjang kegiatan transaksi seperti fasilitas ATM, *Mobile Banking*, dan *SMS Banking*, sangat membantu dan memudahkan kami bagi para nasabah dalam bertransaksi di waktu tertentu yang tidak mengharuskan nasabah datang langsung ke bank serta bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.⁴

⁴ Wawancara kepada Ibu SA selaku salah satu Nasabah Tabungan BPRS Metro Madani Metro.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu Karyawan BPRS Metro Madani Pusat yaitu Bapak Maisyur Arif. Dalam hasil wawancara tersebut Pak Arif mengatakan bahwa kelengkapan fasilitas perbankan memang sangatlah penting bagi sebuah perusahaan. Untuk BPRS Metro Madani ini kami rasa sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan fasilitas perbankan yang memadai. Tetapi memang masih terdapat kekurangan dalam segi kelengkapan fasilitas perbankan di bidang teknologi. Karena untuk mengadakan fasilitas yang berupa mesin ATM ini memerlukan *cost* (biaya) yang sangat tinggi dan tidak semua nasabah atau hanya beberapa nasabah saja yang menginginkan diadakannya fasilitas ATM. Terlebih lagi pada tingkat BPR dan BPRS jarang sekali yang sudah menyediakan fasilitas ATM walaupun BPR atau BPRS itu sendiri sudah berdiri sejak lama karena untuk menyediakan fasilitas ATM memerlukan biaya yang sangat tinggi, disamping itu juga biaya service untuk satu mesin ATM tidaklah sedikit. Untuk itu rata-rata BPR dan BPRS lebih banyak menginvestasikan dananya kepada objek lain seperti pembiayaan dan lain-lain daripada menginvestasikan dana yang sangat besar hanya untuk satu mesin ATM yang hanya akan ditempatkan di kantor pusat saja.⁵

Terdapat beberapa nasabah yang pernah menanyakan kepada pihak bank terkait kelengkapan fasilitas perbankan yang digunakan untuk menunjang kegiatan transaksi, tetapi dari pihak bank telah menjelaskan kepada nasabah bahwa menyediakan atau pengadaan mesin ATM

⁵ Wawancara Kepada Salah Satu Karyawan di BPRS Metro Madani Metro.

membutuhkan biaya yang sangat tinggi apalagi di BPRS Metro Madani ini sudah berjalan kurang lebih 16 tahun yang bisa dikatakan sebagai masa pertumbuhan atau perkembangan Bank, untuk itu dana lebih baik diinvestasikan ke produk pembiayaan atau yang lainnya dibandingkan harus diinvestasikan untuk satu mesin ATM saja. Strategi yang dilakukan bank di masa pandemi ini demi tingkat kepuasan, kenyamanan nasabah mengingat masih kurangnya teknologi yaitu promosi di sosmed terhadap produk-produk perbankan yang ada di BPRS Metro Madani dan memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah untuk bertransaksi.

Kepuasan nasabah dapat diukur berdasarkan kelengkapan fasilitas perbankan. Semakin lengkapnya fasilitas perbankan, maka nasabah akan merasa sangat nyaman dan puas terhadap kelengkapan fasilitas perbankan yang diberikan. Fasilitas perbankan tidak hanya berupa fasilitas untuk menunjang kegiatan transaksi dibidang teknologi, tetapi juga fasilitas perbankan lainnya yang lengkap, aman, nyaman dan mudah untuk digunakan juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti Tampilan Gedung, Ruang Tunggu yang Nyaman, Bersih, Rapi, Perlengkapan alat pembayaran seperti Slip Pembayaran berserta Contoh penulisannya yang tertata dengan rapi dan mudah untuk dipahami oleh nasabah, Alat tulis seperti Pena untuk menulis, dan Area Parkir yang luas dan aman untuk kendaraan nasabah juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah karena dengan kenyamanan dan

keamanan yang diberikan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.

Berdasarkan Permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai **“Bagaimanakah Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BPRS Metro Madani Metro?”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada uraian latar belakang masalah tersebut adalah: terkait dengan pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro. Kepuasan nasabah akan meningkat jika kelengkapan fasilitas perbankan yang disediakan telah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan Kepuasan nasabah akan menurun menurun jika kelengkapan fasilitas perbankan yang disediakan kurang memadai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, terdapat beberapa masalah, untuk itu harus dilakukan batasan terhadap masalah yang menjadi ruang lingkup data penelitian. Penelitian ini akan difokuskan pada karyawan dan nasabah di BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan pada penelitian ini

adalah: “Apakah ada pengaruh dari kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Metro?”.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Metro.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti diharapkan akan bermanfaat bagi berbagai pihak :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan tentang perkembangan ilmu ekonomi khususnya untuk bidang perbankan mengenai kelengkapan fasilitas perbankan

b. Secara Praktis

Penelitian ini ditujukan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai teori dan praktik yang sesungguhnya sehingga dapat menjadi acuan bagi pihak yang membutuhkan dalam melihat tingkat kepuasan nasabah dari tahun ke tahun terkait pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan atau menarik minat nasabah untuk bergabung di BPRS Metro Madani Metro.

F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan sub tema yang sama. Berkaitan dengan hal tersebut, maka terdapat beberapa penelitian dengan tema yang sama dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Pertama, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ratna Dewi dengan judul *Kepuasan Nasabah pada Automatic Teller Machine PT Bank Muamalat Kota Bengkulu.*⁶ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat Kota Bengkulu mengenai kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan karyawan sudah cukup baik terlihat pada kesesuaian harapan nasabah terhadap fasilitas ATM. Namun, ada beberapa fasilitas ATM yang kurang baik yang terlihat dari kurangnya sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik serta letak tempat yang kurang strategis. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah terletak pada objek penelitian dan jenis penelitian. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada tema yang membahas mengenai kepuasan nasabah terhadap adanya fasilitas ATM.

Kedua, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Surya Hadi Wijaya dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Mobile Banking*

⁶ Ratna Dewi. “Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (Atm) Pt. Bank Muamalat Kota Bengkulu” (Bengkulu : IAIN Bengkulu, 2020)

*terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp. Blitar.*⁷ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengambilan sample menggunakan *simple random sampling* dan data yang digunakan adalah data primer dari hasil kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable ATM dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp. Blitar. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian dan sub bahasan yang sama sesuai dengan judul.

Ketiga, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ardiyan Fakrun Nissa dengan judul *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Ponorogo.*⁸ Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian yang berbeda dan judul yang tidak sama. Persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian dan sama-sama membahas mengenai apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap *variable x*.

Keempat, Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Wiwi Widiyah dengan judul *Pengaruh Kuliatas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap*

⁷ Surya Hadi Wijaya. "Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp. Blitar" (Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2020)

⁸ Ardiyan Fakrun Nissa. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Ponorogo" (Ponorogo : IAIN Ponorogo, 2019)

*Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.*⁹ Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Sampelnya adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Cirebon sebanyak 69 responden, dan instrumen penelitian yang dipakai adalah angket. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif, kuat, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

⁹ Wiwi Widiyah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon” (Cirebon : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2012)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan atau *Satisfaction* berasal dari Bahasa *Latin* yang terdiri atas dua kata yaitu “*Satis*” yang memiliki arti memadai dan “*Factor*” yang memiliki arti membuat atau melakukan. Dari kedua kata tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepuasan diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau melakukan sesuatu yang memadai. Menurut KBBI, Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau rasa senang seseorang terhadap penggunaan suatu produk atau jasa karena telah mendapatkan pelayanan yang memadai.¹ Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu sikap yang diputuskan dengan berdasarkan pengalaman yang telah didapatkan.²

Jadi, Kepuasan adalah perasaan puas seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang ia harapkan.

2. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan yang dirasakan seseorang baik senang maupun kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh suatu produk terhadap ekspektasi nasabah itu sendiri. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi

¹ Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Surabaya : Gerai Pustaka, 2001)

² Lovelock, Wirtz. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 2* (Jakarta : Erlangga, 2011),

atau gagal maka para nasabah akan merasakan tidak puas, sebaliknya jika kinerja karyawan yang dirasakan oleh para nasabah telah sesuai dengan ekspektasi atau melebihi *ekspektasi*, maka para nasabah akan merasa sangat senang dan puas.³

Kepuasan nasabah juga merupakan evaluasi nasabah dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah.⁴

Kepuasan nasabah menurut Windarti adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵ Kepuasan nasabah merupakan situasi yang ditunjukkan oleh nasabah ketika para nasabah menyadari kebutuhan serta keinginannya telah sesuai dengan harapan dan terpenuhi dengan baik.⁶

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang dirasakan seseorang ketika telah merasakan hasil penggunaan suatu produk dengan mendapatkan pelayanan yang baik.

3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terdiri dari :⁷

³ Philip Kotler-Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta : Erlangga, 2008), 14.

⁴ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa* (Malang : Bayumedia Publishing, 2007), 24

⁵ Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Indonesia". *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 02, September 2015 : 276

⁶ Fandy Tjiptono. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2012), 301

⁷ Murti Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta : Liberty, 2011), 227

- a) Kualitas Produk, Nasabah mengevaluasi kualitas produk melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dengan produk bank lain.
- b) Kualitas Pelayanan, Nasabah dapat merasakan kualitas pelayanan melalui karyawan atau pihak bank pada saat melayani nasabah
- c) Kualitas Personil/Karyawan, Kualitas karyawan tidak bisa terpisahkan dari kualitas produk dan pelayanan pihak bank sesuai dengan yang dirasakan para nasabah.
- d) Kualitas Citra Bank, akan mudah dinilai dengan banyaknya pilihan bank akan membuat nasabah semakin cermat dalam mencari informasi untuk memilih bank dengan mempertimbangkan baik buruknya reputasi bank tersebut.

Pentingnya kepuasan nasabah merupakan faktor yang paling penting dalam terciptanya loyalitas nasabah, reputasi perusahaan/bank, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan dan dapat meningkatkan *efisiensi* dan *produktivitas* karyawan.⁸

4. Kepuasan Nasabah dalam Prespektif Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengajarkan kita apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa sebaiknya berikanlah barang yang berkualitas dan jangan pernah memberikan barang yang tidak berkualitas

⁸ Inggang Perwangsa Nuralam. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah* (Malang : UBS, 2017), 57

kepada orang lain sesuai dengan penjelasan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah : 267 dan QS Ali Imran : 159-160 sebagai berikut :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِكَافِرِيهِ إِلَّا أَنْ تَغْمُضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

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

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

إِنْ يَنْصُرْكُمُ اللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ ۚ وَإِنْ تَحْذُلْكُمْ فَمَنْ ذَا الَّذِي يَنْصُرُكُمْ مِنْ بَعْدِهِ ۗ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ ﴿١٦٠﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu (peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lain). kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

“Jika Allah menolong kamu, Maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu; jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan), Maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu (selain) dari Allah sesudah itu? karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakkal” (QS. Ali Imran : 159-160)

Berdasarkan penjelasan dua ayat di atas, setiap manusia pada dasarnya dituntun untuk menjadi lemah lembut supaya orang lain dapat merasakan kenyamanan ketika berada didekatnya. Dalam pelayanan, kita juga harus bersikap lemah lembut, jika pelaku bisnis belum mampu memberikan kenyamanan dan keamanan terhadap konsumen, akibatnya konsumen akan pergi untuk berpindah ke perusahaan lain.

Dalam dunia perbankan, karyawan juga harus memiliki sifat yang lemah lembut demi terciptanya kenyamanan kepada nasabah. Selain kelemahlembutan, juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk membantu para nasabah jika terdapat nasabah yang sedang mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari para nasabah tersebut.⁹

5. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator mengukur kepuasan menurut Tjiptono adalah :

- a. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan
 - a) Puas terhadap penggunaan produk dan jasa yang telah disediakan
- b. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan

⁹ Syaipullah. “Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri cabang Ahmad Yani Pekanbaru” (Riau : UIN Sultan Syarif Kasim, 2011), 18-19

- a) Keramahan dan kesopanankaryawan dalam melayani nasabah
 - b) Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang memadai
 - c) Kualitas pelayanan yang telah diberikan sangat baik (sesuai harapan)
- c. Kinerja produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁰
- a) Kenyamanan dalam bertransaksi
 - b) Keinginan kembali untuk menggunakan produk

Indikator Kepuasan nasabah terdiri dari Kesesuaian harapan yang dirasakan oleh nasabah meliputi produk, pelayanan, fasilitas yang diperoleh sesuai harapan, Minat berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan, Kesiediaan merekomendasikan seperti menyarankan atau mengajak teman dan kerabat untuk membeli suatu produk yang ditawarkan karena pelayanan, fasilitas, nilai dan manfaat yang disediakan memadai.¹¹

Terdapat beberapa hal yang harus dilakukan dalam mencapai kepuasan nasabah, yaitu Pelayanan yang baik dalam melayani nasabah, Kenyamanan dan Keamanan yang diberikan dan Kelengkapan Fasilitas Perbankan baik Fasilitas Fisik maupun Fasilitas lainnya.¹²

¹⁰ Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya", *Jurnal Balance*, Vol. XIV No. 1/Januari 2017 : 47

¹¹ Tjiptono, Fendy. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua* (Yogyakarta : Andi, 2004), 101

¹² Chatrin Surya Wijyaningratri, Budiyo. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi & Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 04, No. 04, 2015 : 35

B. Fasilitas Perbankan

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja.¹³

Fasilitas adalah sarana prasarana yang sangat penting dalam sebuah usaha yang berguna untuk meningkatkan terciptanya suatu kepuasan seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para nasabah. Fasilitas juga dapat didefinisikan sebagai sarana prasarana yang berupa alat, benda-benda, perlengkapan, dan ruang tempat kerja.¹⁴

Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik dan memberikan kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan produk.

Dari beberapa definisi fasilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana yang telah disediakan oleh sebuah perusahaan yang digunakan oleh karyawan dan para nasabah agar dapat

¹³ Ardiyan Fakrun Nissa. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo", 10

¹⁴ Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi & Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun" : 4

memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para nasabahnya sehingga dapat mewujudkan terciptanya kepuasan dalam kegiatan perbankannya.

2. Fasilitas Perbankan

Indikator Kelengkapan Fasilitas Perbankan terdiri dari Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang berupa Gedung dan lingkungan eksternalnya, Kemampuan Sarana Prasarana yang berupa (Ruang Tunggu, Kursi, AC, Mushola dan Kamar Mandi), Perlengkapan dan Peralatan berupa (Peralatan pendukung transaksi, ATM, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*).

A. Gedung

Gedung merupakan tempat yang paling utama dalam menarik minat nasabah. Apabila dari luar sudah terlihat bahwa bank tersebut memiliki fasilitas gedung yang sangat memadai, bersih dan rapi, nasabah akan mudah tertarik untuk masuk dalam gedung tersebut sehingga akan memberikan rasa penasaran para nasabah untuk mengetahui produk-produk, pembiayaan dan lain sebagainya.

B. Kertas Slip Pembayaran atau Penarikan serta Contoh Penulisannya

Dengan adanya slip pembayaran atau penarikan beserta contoh penulisannya yang tersusun dengan rapi akan memudahkan nasabah dan tidak menimbulkan rasa kebingungan bagi para nasabah untuk kegiatan transaksinya. Walaupun banyak nasabah yang sudah lama menjadi nasabah, akan tetapi banyak juga nasabah yang masih kurang faham terkait proses transaksi. Untuk itu, adanya contoh penulisan sangat

berguna dan akan memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam melakukan kegiatan transaksinya.

C. Alat Tulis

Alat tulis sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksinya.

D. Ruang Tunggu

Dengan adanya fasilitas ruang tunggu yang memadai, kegiatan transaksi para nasabah akan memberikan kenyamanan tersendiri

E. ATM

ATM adalah singkatan dari Anjungan Tunai Mandiri atau dalam Bahasa Inggris yaitu *Automatic Teller Machine* yang memiliki arti sebuah alat elektronik yang digunakan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan (penarikan tunai atau pemindahan dana) tanpa perlu adanya pelayanan dari seorang teller.¹⁵

Automatic Teller Machine (ATM) adalah system pelayanan elektronik yang diberikan kepada nasabah yang bertujuan untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis. ATM juga menggantikan fungsi *teller* untuk melayani transaksi perbankan. Peralatan yang digunakan untuk mengoperasikan ATM adalah Kartu Plastik (*Plastic Card*) dan Kode Pengenal Diri (*Personal Identification Card*).¹⁶

¹⁵ Dian Ekawati. "Anlisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah terhadap minat masyarakat menabung di Bank Syariah (Bank Syariah Bulukumba)", 16

¹⁶ Julius R. Latumaerissa. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta : Salemba Empat, 2011), 284

Jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM adalah Penarikan tunai, transfer antar rekening baik dalam bank yang sama maupun bank yang berbeda, pembayaran tagihan seperti rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, pembayaran tagihan kartu kredit dan lain sebagainya. Keuntungan yang diperoleh pihak Bank dengan adanya ATM salah satunya adalah dapat menarik nasabah.¹⁷

Berdasarkan beberapa definisi yang terkait dengan ATM, dapat disimpulkan bahwa ATM merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Bank untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa adanya pelayanan dari seorang teller.¹⁸

a) Jenis-Jenis ATM

Beberapa macam jenis ATM, sebagai berikut:¹⁹

- a. ATM setoran tunai/CDM (*cash deposit machine*) ATM CDM (*cash deposit machine*) adalah ATM yang memiliki kegunaan untuk memasukan uang, baik ke rekening milik sendiri maupun orang lain, mesin ini memungkinkan nasabah untuk melakukan setoran tunai kapan saja tanpa terikat waktu dan tidak perlu mengantri di *teller*. Pada ATM CDM terdapat mulut yang dapat membuka lebar yang bertujuan untuk memasukan uang.
- b. ATM non-tunai, ATM ini memiliki fungsi yang sama seperti ATM biasanya, hanya tidak bisa untuk melakukan penarikan uang tunai. ATM

¹⁷ Ismail. *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Kencana, 2011), 172

¹⁸ Murni Anugrah L. *Layanan Jasa Perbankan* (Jakarta : KSTP, 2018), 38

¹⁹ Surya Hadi Wijaya. "Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp. Blitar", 14

non-tunai bisa digunakan untuk melakukan berbagai transaksi yang tidak memerlukan penarikan uang. Beberapa jenis ATM non-tunai menggunakan *monitor touch screen*.

F. *SMS Banking*

SMS (*Short Message Service*) merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS. Fitur *SMS Banking* diantaranya layanan informasi (Saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga), Layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet, pembelian pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.²⁰

Untuk dapat menggunakan *SMS Banking*, nasabah harus mendaftarkan nomor ponsel terlebih dahulu ke Bank serta mendapatkan *password* kemudian nasabah dapat bertransaksi dengan cara mengetik SMS sesuai format yang telah ditentukan oleh Bank.

G. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan inovatif yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Fitur *Mobile Banking* diantaranya layanan informasi (Saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga), Layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet, pembelian pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya.

²⁰ Nurul Fadhilah. "Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai" (Sulawesi Selatan : IAIN Parepare, 2019), 8

Cara menggunakannya, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *Password*. Nasabah menggunakan *Mobile Banking* melalui aplikasi yang telah diinstal di ponsel, pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.²¹

H. Parkir Kendaraan

Tempat parkir kendaraan merupakan suatu fasilitas yang sangat penting juga. Mengingat kendaraan nasabah bukan hal yang biasa, untuk itu perlu adanya tempat parkir kendaraan untuk menciptakan keamanan bagi para nasabah agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.

C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

1. Pengertian dan Fungsi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Kata Bank berasal dari bahasa Perancis yaitu *Bangue* dan dari bahasa Italia yaitu *Banco* yang memiliki arti peti, lemari atau bangku. Peti atau lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial yang menyediakan tempat untuk menipkan uang dengan aman serta menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.²²

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan mengacu terhadap ketentuan-

²¹ Nurul Fadhillah. "Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai", 11

²² Muhammad Syafi'i-Antonio. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah Cet-4* (Jakarta : Pustaka Alfabeta, 2006), 2

ketentuan al-Quran dan hadits.²³ Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁴ Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3/Pojk.03/2016 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, BPRS harus berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT), dan harus berlandaskan pada prinsip-prinsip Syariah dan kehati-hatian. BPRS hanya boleh dimiliki oleh WNI atau Badan Hukum Indonesia, pemerintah atau kemitraan antara WNI atau badan hukum dengan pemerintah.²⁵ Konsep dasar operasional BPRS adalah melakukan kegiatan-kegiatan usahanya dengan menggunakan akad-akad muamalah seperti wadiah, mudharabah dan lain-lain.²⁶

2. Karakteristik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Direktorat Perbankan Syariah BI menguraikan bahwa ada tujuh karakteristik utama yang menjadi prinsip Sistem Perbankan Syariah di

²³ Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Kencana, 2009), 58

²⁴ *Ibid*, 59

²⁵ Andri Soemitra, 59

²⁶ Muhammad Kurniawan. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi) Cet-1* (Indramayu : CV Adanu Abimata, 2021), 39

Indonesia sebagai landasan pertimbangan bagi calon nasabah dan landasan kepercayaan bagi nasabah yaitu sebagai berikut :²⁷

- a) **Universal**, yang artinya memandang bahwa Bank Syariah berlaku untuk setiap orang tanpa menilai perbedaan kemampuan ekonomi dan perbedaan agama.
- b) **Adil**, yang artinya melakukan sesuatu sesuai dengan posisinya dan melarang adanya unsur maysir (unsur spekulasi atau untung-untungan), gharar (ketidakjelasan), haram, riba.
- c) **Transparan**, yang artinya kegiatannya bank syariah sangat terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.
- d) **Seimbang**, yang artinya dapat mengembangkan sektor keuangan melalui akitfitas perbankan syariah yang mencakup pengembangan sektor riil dan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah).
- e) **Maslahat**, yang artinya memiliki manfaat dan membawa kebaikan bagi seluruh aspek kehidupan.
- f) **Variatif**, yang artinya produk-produk yang bervariasi mulai dari tabungan haji dan umrah, tabungan umum, giro, deposito, pembiayaan yang berbasis bagi hasil, jual-beli dan sewa, sampai kepada produk jasa kustodian, jasa transfer, dan jasa pembayaran (debet card, syariah charge).

²⁷ Dian Ekawati. "Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah Di Daerah Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)" (Makassar : Universitas Muhammadiyah, 2019), 12

- g) **Fasilitas**, yang artinya memiliki fasilitas ATM, mobile banking, internet banking dan interkoneksi antar bank syariah dan dapat menyalurkan zakat, infak, sedekah, wakaf, dana kebajikan (qard).

D. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Fasilitas dapat diikutsertakan pada produk yang ditawarkan kepada para nasabah. Untuk memenuhi kepuasan nasabah, perusahaan harus mempunyai standar kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas perbankan yang memadai. Dengan kelengkapan fasilitas perbankan yang disediakan mampu untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.

Jika keadaan sekeliling perusahaan dapat menciptakan kenyamanan dan menarik maka akan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Faktor utama fasilitas sebagai penunjang kegiatan suatu produk adalah perusahaan-perusahaan yang memiliki mesin-mesin produksi, alat-alat kantor dan tenaga kerja yang memadai. Perusahaan harus rela mengeluarkan modal yang sangat besar atau peralatan yang sangat canggih jika ingin memproduksi secara optimal, hal ini sangat penting dalam fasilitas.²⁸

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Kasmir bahwa untuk mencapai tujuan kepuasan nasabah atau dengan kata lain kepuasan adalah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakn hal-hal salah satunya adalah kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai

²⁸ Rhenald Kasali, Dikutip Seanawati, Desi. *Pengaruh Fasilitas*, 60

lokasi-lokasi strategi dan kelengkapan fasilitas perbankan lainnya. Selain itu juga harus selalu memperhatikan kenyamanan dan keamanan baik di luar bank maupun di dalam bank.²⁹

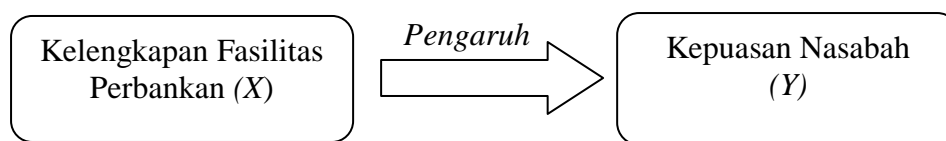
Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pentingnya kelengkapan fasilitas perbankan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah melalui ruang tunggu yang nyaman, lokasi yang strategis dan mudah untuk dijangkau, fasilitas lengkap dan aman untuk digunakan, fasilitas ibadah yang nyaman dan ruangan bersih, rapi serta tertata. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas perbankan yang ditawarkan oleh pihak bank dipersepsikan memuaskan nasabah.

E. Kerangka Berfikir

Kepuasan nasabah dalam lembaga keuangan syariah merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi dunia perbankan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nasabah agar tetap menggunakan jasa perusahaan adalah pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dan penjelasan tentang teori-teori mengenai masing-masing variabel dan hubungannya, maka dapat dirumuskan kerangka penelitian sebagai berikut :

²⁹ Kasmir. *Manajemen Perbankan*, 237

Gambar 1.1
Bagan Kerangka Berfikir



F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang memiliki arti kurang dari dan “*thesis*” yang memiliki arti pendapat. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis adalah kesimpulan atau pendapat yang masih kurang.³⁰

Kelengkapan Fasilitas perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan dan sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya kelengkapan fasilitas terutama fasilitas ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking* akan sangat memudahkan nasabah dalam beraktivitas atau bertransaksi dan dapat memberikan kenyamanan dalam penggunaan fasilitas yang ada.³¹

H_1 : *Kelengkapan Fasilitas Perbankan* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

³⁰ Tukiran Taniredja – Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif* (Bandung Alfabeta, 2014), 24

³¹ Ninik Srijani – Ahcmad Sukma Hidayat. “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”, *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 2017 : 33

H_0 : *Kelengkapan Fasilitas Perbankan* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, *factual* dan akurat terkait fakta dan sifat populasi tertentu atau menggambarkan fenomena secara jelas dan detail. Penelitian deskriptif kuantitatif dapat memberikan jawaban terhadap suatu masalah untuk mendapatkan informasi yang lebih luas kepada suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif.¹

2. Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan adanya metode yang harus ditempuh seorang peneliti untuk memecahkan suatu permasalahan. Berdasarkan judul dalam penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Metro, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

¹ Nurdin dan Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, 40

Peneliti menggunakan metode ini tujuannya untuk mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama terkait aspek-aspek yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti sehingga akan mendapatkan data-data yang bisa mendukung penyusunan laporan penelitian. Dengan memperoleh data-data tersebut, langkah selanjutnya peneliti dapat memproses dan menganalisis menggunakan dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek kemudian menarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

B. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel *Independent* (Bebas)

Dalam penelitian ini variabel kelengkapan fasilitas perbankan dikonotasikan menggunakan huruf X. variabel tersebut diposisikan sebagai variabel bebas (*independent variabel*) yang akan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Variabel *Dependent* (Terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.² Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan nasabah yang dikonotasikan menggunakan huruf Y.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 39

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan jumlah keseluruhan terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu digunakan oleh penelitian untuk dipelajari lalu menarik kesimpulan.³ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan aktif BPRS Metro Madani Pusat (Metro) yang terdiri dengan total keseluruhan 694 nasabah tabungan aktif BPRS Metro Madani Metro per Juni 2021.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴ Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Probability Sampling* dan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁵ Prosedur yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling* yang merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut.⁶ Jadi teknik *Simple Random Sampling* adalah pemilihan sampling dengan cara acak. Penelitian ini

³ Tarjo. *Metode Penelitian Sistem 3x Baca* (Yogyakarta : CV. Budi Utama, 2019), 45

⁴ *Ibid*, 81

⁵ *Ibid*, 82

⁶ *Ibid*, 82

digunakan untuk menguji pengaruh ketidakterediaan fasilitas ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Metro yang terdiri dengan total keseluruhan 694 nasabah tabungan aktif BPRS Metro Madani Metro.

Metode penentuan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Slovin*. Perhitungan teknik *Slovin* menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{694}{1+694 (0,15)^2} = \frac{694}{1+694 (0,0225)}$$

$$n = \frac{694}{1+15,6} = \frac{694}{16,6}$$

$$= 41,80 = 42$$

Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* di atas, dapat disimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 41,80 yang telah dibulatkan menjadi 42 responden. Peneliti mengambil sampel yang sebanding serta sesuai dengan ukurannya.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan kuisisioner. Alasan peneliti menggunakan kuisisioner karena kuisisioner harus diisi sendiri oleh responden dengan melihat latar belakang responden sehingga dapat dijadikan sampel untuk mewakili penelitian. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah informasi yang dapat dilihat dan disimpan dalam penelitian yang mencakup segala keperluan data yang diteliti dengan merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, dan memorabilitas segala macam yang tujuannya digunakan untuk memberikan informasi tambahan dalam studi kasus.⁸

⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 142

⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi : CV Jejak, 2018), 146

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan untuk membantu dalam pengumpulan data yang diperlukan oleh sebuah penelitian. Bentuk-bentuk instrumen penelitian berkaitan dengan metode pengumpulan data seperti metode wawancara instrumennya berupa pedoman wawancara, metode kuisioner instrumennya berupa kuisioner atau angket, metode tes instrumennya berupa soal tes, dan metode observasi instrumennya berupa *check list*.⁹

Teknik pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert terdiri dari dua pertanyaan yaitu pertanyaan *positif* yang diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 dan pertanyaan *negatif* yang diberi skor 1, 2, 3, 4, 5.¹⁰

Dalam penelitian ini, jawaban dari skala likert yang digunakan untuk kepentingan analisis sebagai berikut :

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian Skala Likert

Lambang	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4

⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), 77

¹⁰ Sofian Siregar. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017* (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 50

Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Gambaran kisi-kisi kuisioner mengenai Ketidakterediaan fasilitas ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah, sebagai berikut :

Tabel 3.2

Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Jml. Pertanyaan
Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan	1. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya	1) Gedung dan ruang eksternal lainnya	2
		1) Ruang Tunggu, Kursi, AC (Pendingin Ruangan), Mushola, Kamar Mandi	4
	3. Perlengkapan dan peralatan pendukung	1) Peralatan pendukung transaksi seperti Pena, Meja, Kertas Slip Pembayaran atau Penarikan	1
		2) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	1
		3) <i>Mobile Banking</i>	1

		4) <i>SMS Banking</i>	1
Tingkat Kepuasan Nasabah	1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan/nasabah.	1) Puas terhadap penggunaan produk dan jasa yang telah disediakan	1
	2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan/nasabah	1) Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	2
		2) Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang memadai	1
		3) Kualitas pelayanan yang telah diberikan sangat baik.	1
3. Kinerja produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan	1) Kenyamanan dalam bertransaksi	1	
	2) Keinginan kembali untuk menggunakan produk	1	

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner yang akan diolah untuk menjadi sebuah

penelitian. Valid atau tidaknya sebuah kuisisioner dapat ditentukan apabila pertanyaan yang ada pada kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu kevalidan yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan oleh penulis adalah uji validitas isi yang hanya fokus kepada elemen-elemen yang terdapat di dalam alat ukur.¹¹ Validitas isi merupakan suatu penjabaran mengenai alat ukur yang biasa disebut validitas *substantif* dan focus kepada sejauh mana konsep-konsep sebelumnya yang ditampilkan dalam sebuah kajian literatur.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh alat ukur dan dapat menghasilkan hasil yang kira-kira sama ketika diterapkan dengan variable yang sama juga.¹² Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk uji reabilitas peneliti menggunakan teknik alpha cronbach dengan menggunakan pengukuran reabilitas *IBM SPSS Statistics 22 for windows* dan dengan uji *Cronboach Alpha* dimana jika suatu variable dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronboach Alpha* $r_{hitung} > r_{tabel} 5\%$ (0,05).

¹¹ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 52

¹² Yonathan Natanael – Sufren. *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2013), 53

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang terdiri dari variable bebas dan terikat yang digunakan untuk menentukan apakah memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam SPSS yaitu apabila nilai signifikan lebih besar dari 5% (0,05) maka data tersebut berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikan kurang dari 5% (0,05) maka data tersebut tidak berdistribusi secara normal.¹³

b. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui linieritas data apakah data variable memiliki hubungan linier atau tidak. Uji linieritas merupakan prasyarat pada analisis regresi linier titik pengujian dalam SPSS menggunakan *test for linierity* dengan taraf signifikan 5% (0,05) dan variable juga dapat dikatakan memiliki hubungan linier apabila signifikan (*linierity*) kurang dari 5% (0,05).¹⁴

c. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengetahui varian populasi data apakah objek yang diteliti memiliki varian yang sama atau berbeda. Pengujian ini bertujuan sebagai

¹³ Johar Prabowo. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2017), 85

¹⁴ Rochmat Aldy Purnomo. *Analisis Statistik ekonomi dan Bisnis dengan SPSS* (Ponorogo : CV Wade Group, 2017), 94

prasyarat pada uji hipotesis yang disebut *Independent Sample T Test* dan *One Way ANOVA*. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan pada pengujian homogenitas yaitu jika nilai signifikan lebih dari 5% (0,05) maka dapat dikatakan bahwa varian dari objek yang telah diteliti adalah sama.¹⁵

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan antara variable yang dinyatakan dalam suatu garis regresi pada statistika parametik. Secara umum, tujuannya digunakan untuk menganalisis rata-rata respon dari variable y yang berubah sehubungan dengan besarnya intervensi dari variable x . analisis regresi linier sederhana ini hanya menggunakan 1 variabel bebas (*independent*) dan 1 variabel terikat (*dependent*).¹⁶ Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (*Dependent*)

X : Variabel Bebas (*Independent*)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

¹⁵ *Ibid*, 100

¹⁶ Robert Kurniawan & Budi Yuniarto. *Analisis Regresi* (Jakarta : Kencana, 2016), 63

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Secara teoritis hipotesis memiliki makna yaitu jawaban dari sebuah masalah atau jawaban sementara yang perlu diuji kebenarannya berdasarkan fakta-fakta. Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah suatu hipotesis yang diajukan ditolak atau dapat diterima dan dilakukan dengan menggunakan suatu analisa statistik.¹⁷ Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan perhitungan aplikasi *SPSS for Windows* versi 22 yang dapat dilihat pada *table confident*. Dilakukannya uji dua arah titik pengambilan keputusan uji t dilakukan dengan menggunakan dua metode sebagai berikut :

- a) Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak
- b) Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima

Uji parsial dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai lebih kecil dari 5% (0,05), Maka H_0 ditolak dan terdapat pengaruh antara variabel ketidaktersediaan fasilitas ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah. Tetapi, jika nilai lebih besar dari 5% (0,05), maka tingkat hipotesis 0 dan H_0 diterima, artinya tidak berpengaruh antara variabel ketidaktersediaan fasilitas ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah.

¹⁷ Yulingga Nanda & Wasis Himawanto. *Statistik Pendidikan* (Sleman : CV Budi Utama, 2017), 47

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *independent*.¹⁸

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan presentase variabel terikat yang disebabkan oleh variabel tidak terikat. Semakin besar R^2 , maka presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel tidak terikat semakin tinggi dan begitupun sebaliknya.¹⁹

¹⁸ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang : UNDIP, 2013), 200

¹⁹ V. Wiratna Sujarweni. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), 164

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Pusat (Kota Metro)

a. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Kota Metro

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) merupakan salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip Syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar Hukum Undang-Undang No 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.¹

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi pada tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar Notaris Hermazulia, S.H., di Bandar Lampung No 1 tanggal 03 Maret 2005 yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) No C-16872 HT.01.01.TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia No 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 08 September 2005.²

Saat ini BPRS Metro Madani memiliki 4 kantor cabang dan 1 kantor layanan kas. Cabang pertama yaitu di Unit II Jl. Lintas Timur

¹ Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, JL. AH Nasution No.74, Yosorejo, Kec. Metro Timur, Kota Metro dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

² *Ibid*, dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

Unit II Banjar Agung, Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang yang kedua yaitu di Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah sejak 01 November 2009, yang ketiga terletak di Jl. Jendral Sudirman Daya Asri Kecamatan Tumijajar, Tulang Bawang Barat sejak tanggal 23 Juli 2012, dan Kantor Cabang yang Keempat terletak di Jl. Senopati No. 99 Jatimulyo Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013, serta memiliki kantor kas di RSU Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.³

b. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kota Metro

a) Visi BPRS Metro Madani

BPRS Metro Madani memiliki visi “Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan umat”.⁴

b) Misi BPRS Metro Madani⁵

- a. Menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai Syariah Islam yang sehat dan terpercaya.
- b. Memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, *share holder* dan karyawan.

³ Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, JL. AH Nasution No.74, Yosorejo, Kec. Metro Timur, Kota Metro dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

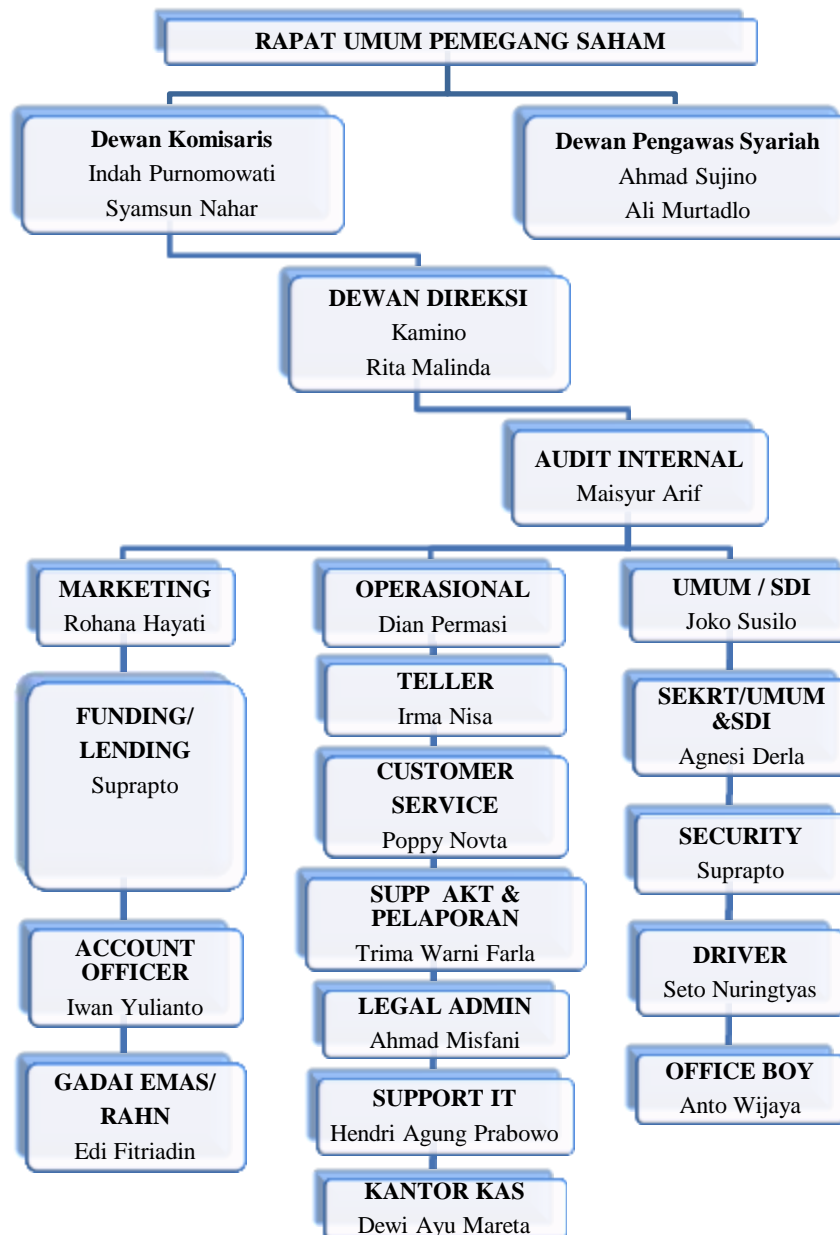
⁴ *Ibid*, dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

⁵ *Ibid*, dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

c. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kota Metro

Gambar 4.1

Struktur Organisasi⁶



⁶ Profil BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro, JL. AH Nasution No.74, Yosorejo, Kec. Metro Timur, Kota Metro, dikutip pada tanggal 07 Desember 2021.

2. Profil Responden

1. Responden Menurut Jenis Kelamin

Hasil pengujian berdasarkan dari jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	17	40%
2.	Perempuan	25	60%
	Jumlah	42	100%

(Data Primer yang diolah, 2022)

Ditinjau dari klasifikasi jenis kelamin di atas, responden terdiri dari 17 orang laki-laki atau sebesar 40% dan 25 orang perempuan atau sebesar 60%. Maka, perbedaan jumlah laki-laki dan perempuan sebesar 20%.

2. Responden Berdasarkan Umur

Hasil pengujian berdasarkan dari Umur responden dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Total Frekuensi	Presentase
1.	< 20	3	7%
2.	20 – 35	23	55%
3.	36-40	9	21%
4.	> 40	7	17%
	Jumlah	42	100%

(Data primer yang diolah, 2022)

Responden berdasarkan tabel 4.2 pada nasabah BPRS Metro Madani Pusat dari segi umur terbagi menjadi empat bagian yaitu umur <20 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 7%, umur 20-35 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 55%, 36-40 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 21% dan > 40 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 17%.

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil pengujian berdasarkan dari Umur responden dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Total Frekuensi	Presentase
1.	Mahasiswa	17	41%
2.	PNS	14	33%
3.	Pegawai Swasta	5	12%
4.	Wiraswasta	6	14%
	Jumlah	42	100%

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.3, responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi empat bagian yaitu Mahasiswa sebanyak 17 orang atau sebesar 41%, PNS sebanyak 5 orang atau sebesar 12%, Karyawan Swasta sebanyak 6 orang atau sebesar 14%, dan Wiraswasta 14 orang atau sebesar 33%.

B. Deskripsi Tanggapan Responden

1. Deskripsi Responden Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan

Rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kelengkapan fasilitas perbankan (X) yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap
Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X)

Jml. Resp	Nomor Butir Kuesioner										Skor Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
2	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	43
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	40
6	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	38
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
11	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
12	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
13	3	4	5	5	4	4	5	2	2	2	36
14	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
15	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	17
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	40
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
19	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	40
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
23	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	37
24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
27	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	39
28	4	4	5	5	5	5	4	2	2	2	38
29	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	41
30	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	40

31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
35	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
36	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
37	3	4	5	5	4	4	5	2	2	2	36
38	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
39	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	17
40	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
42	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	40
$\sum X$	179	189	179	190	185	182	185	145	143	143	
\bar{xx}	4,26	4,50	4,26	4,52	4,40	4,33	4,40	3,45	3,40	3,40	

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.4 di atas, masing-masing variabel memiliki hasil rata-rata skala likert sebesar 4, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel menunjukkan kecenderungan jawaban **Setuju**.

2. Deskripsi Responden Variabel Kepuasan Nasabah

Rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Jml. Resp	Nomor Butir Kuesioner							Skor Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	4	5	4	5	4	32

4	5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	4	4	4	32
6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	4	4	4	3	4	4	4	27
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	5	5	5	4	4	4	32
12	4	5	4	5	4	5	4	31
13	4	4	5	4	4	5	4	30
14	5	4	5	5	5	5	4	33
15	2	1	1	2	2	2	2	12
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	4	4	4	3	4	3	5	27
18	5	5	4	5	5	5	5	34
19	5	5	5	5	5	4	5	34
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	5	4	4	5	5	5	5	33
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	5	4	5	4	5	5	5	33
28	5	4	4	5	5	5	5	33
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	5	5	5	5	4	4	4	32
31	4	5	4	5	4	5	4	31
32	4	4	5	4	4	5	4	30
33	5	4	5	5	5	5	4	33
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	4	4	5	5	5	5	33
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	5	4	4	4	4	4	4	29
40	5	5	5	5	4	4	4	32
41	5	5	5	5	5	5	5	35

42	4	4	4	3	4	4	4	27
$\sum X$	191	184	185	187	184	187	183	
\bar{x}	4,54	4,38	4,40	4,45	4,38	4,45	4,45	

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan data pada tabel 4.5 di atas, masing-masing variabel memiliki hasil rata-rata skala likert sebesar 4, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel menunjukkan kecenderungan jawaban setuju.

C. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji yang menggunakan bantuan *software SPSS 23.00* telah diperoleh hasil terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kelengkapan fasilitas perbankan. Instrument dikatakan valid jika hasil $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$ dimana r_{tabel} dihitung berdasarkan $df = n-2$ dengan sig 5% (0,05). Nilai r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% yang hasilnya adalah $df = 40$ yaitu sebesar 0,304.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig (2 Tailed)	Ket
a.	Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X)	X.1	0,762	0,304	0,000	Valid
		X.2	0,869	0,304	0,000	Valid
		X.3	0,755	0,304	0,000	Valid
		X.4	0,824	0,304	0,000	Valid
		X.5	0,789	0,304	0,000	Valid
		X.6	0,742	0,304	0,000	Valid

		X.7	0,784	0,304	0,000	Valid
		X.8	0,578	0,304	0,000	Valid
		X.9	0,678	0,304	0,000	Valid
		X.10	0,720	0,304	0,000	Valid
b.	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,906	0,304	0,000	Valid
		Y.2	0,871	0,304	0,000	Valid
		Y.3	0,867	0,304	0,000	Valid
		Y.4	0,886	0,304	0,000	Valid
		Y.5	0,909	0,304	0,000	Valid
		Y.6	0,846	0,304	0,000	Valid
		Y.7	0,840	0,304	0,000	Valid

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, hasil pengolahan data uji validitas diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variabel dinyatakan **Valid**.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran yang digunakan sebagai suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab suatu hal yang berkaitan dengan pertanyaan dalam suatu kuesioner. Pengambilan keputusan dalam uji reabilitas jika nilai $Alpha > r_{tabel}$, artinya Konsisten (*Reliabel*) dan jika nilai $Alpha < r_{tabel}$, artinya Tidak Konsisten (Tidak *Reliabel*). Dalam hal ini uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan perhitungan tingkat *alpha* dan menggunakan *software SPSS 23.00*, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.7
Uji Reabilitas Variabel X dan Y
Kelengkapan Fasilitas Perbankan

Reliability Statistics			
Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X)		Kepuasan Nasabah (Y)	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0.900	10	0.948	7
Reliable		Reliable	

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada tabel 4.7, maka didapatkan perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* > r_{tabel} yaitu sebesar 0,900 > 0,304 (Variabel X) dan 0,948 > 0,304 (Variabel Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan baik dari variabel dependen maupun variabel independen adalah **Reliable**, konsisten dan dapat dipercaya.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah Jika nilai *Signifikansi* >

0,05, maka nilai residual berdistribusi normal dan Jika nilai *Signifikansi* < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	42
Std. Deviation	3.26689675
Kolmogorov-Smirnov Z	0.484
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.973
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.8 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi **0,973 > 0,05**, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi **Normal**.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan dari uji linieritas yaitu Jika nilai *Sig. Deviation from Linierity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dan Jika

nilai *Sig. Deviation from Linierity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4.9

Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table		
		Sig.
Kepuasan Nasabah *	Deviation from Linearity	0.838
Kelengkapan Fasilitas Perbankan		

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan hasil uji linieritas yang terdapat pada tabel 4.9, diketahui bahwa nilai *Sig. Deviation from Linierity* adalah sebesar **0,838** $>$ **0,05**, maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat hubungan yang linier** antara variabel kelengkapan fasilitas perbankan dengan variabel kepuasan nasabah.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki varians sama (homogen). Dasar pengambilan keputusan uji

homogenitas adalah Jika nilai Sig. > 0,05, maka distribusi data homogen, dan Jika nilai Sig. < 0,05, maka distribusi data tidak homogen.

Tabel 4.10

Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

LagY

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.328	10	27	.266

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan pengujian homogenitas yang terdapat pada tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai Sig. sebesar **0,266 > 0,05** , maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data **Homogen**.

E. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.963	3.267		4.580	.000

Kelengkapan Fasilitas Perbankan	.391	.079	.617	4.963	.000
---------------------------------	------	------	------	-------	------

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang terdapat pada tabel 4.11, dapat diketahui bahwa nilai *Constant* (a) sebesar 14,963, sedangkan nilai Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan sebesar 0,391, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 14,963 + 0,391X$$

Persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa Konstanta sebesar 14,963 memiliki arti nilai konstanta variabel Kepuasan Nasabah adalah sebesar 14,963. Koefisien regresi X memiliki nilai sebesar 0,391 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kelengkapan Fasilitas Perbankan, maka nilai Kepuasan Nasabah bertambah sebesar 0,391. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah **positif**.

Berdasarkan nilai *signifikansi* dari tabel *coefficients* telah diperoleh nilai sig. sebesar **0,000 < 0,05** sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X) **berpengaruh positif** terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

F. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai sig. $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
- b) Jika nilai sig. $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Tabel 4.12

Hasil Pengujian Hipotesis Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.963	3.267		4.580	.000
¹ Kelengkapan Fasilitas Perbankan	.391	.079	.617	4.963	.000

(Data primer yang diolah, 2022)

Berdasarkan tabel di atas sesuai dengan dasar pengambilan keputusan, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau nilai $t_{hitung} 4,963 > t_{tabel} 2,021$, sehingga dapat disimpulkan bahwa arah Pengaruh variabel

Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah **positif**.

G. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Semakin besar R^2 , maka presentase perubahan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel tidak terikat semakin tinggi dan begitupun sebaliknya.

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.381	.366	3.30748

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fasilitas Perbankan

(Data primer yang diolah, 2022)

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,617. Dari output tersebut, diperoleh **koefisien determinasi (R Square)** sebesar **0,381**, yang artinya pengaruh variabel bebas Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar

38,1% kontribusi variabel kelengkapan fasilitas perbankan (X) dan sisanya dijelaskan pada variabel lain.

H. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau rasa senang seseorang terhadap penggunaan suatu produk atau jasa karena telah mendapatkan pelayanan yang memadai. Sedangkan kepuasan nasabah adalah suatu perasaan yang dirasakan seseorang baik senang maupun kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan oleh suatu produk terhadap ekspektasi nasabah itu sendiri. Pada hasil skala likert telah didapatkan bahwa jawaban S (Setuju) merupakan jawaban yang paling mendominasi dengan berdasarkan presentase yang berbeda-beda. Nasabah di era modern ini menuntut adanya layanan yang cepat dan praktis dalam bertransaksi, responden yang merupakan nasabah menilai bahwa kelengkapan fasilitas perbankan sangat penting untuk lebih ditingkatkan lagi demi tercapainya kepuasan nasabah.

Seperti yang kita ketahui bahwa kelengkapan fasilitas perbankan dibidang teknologi di era modern ini sangat banyak dibutuhkan untuk para nasabah. Meskipun BPRS Metro Madani belum menyediakan mesin ATM atau Kartu ATM, menyediakan fasilitas perbankan seperti *Mobile Banking* dan *Sms Banking* sangat mempermudah bagi para nasabah dalam bertransaksi. Dengan

memberikan pelayanan yang sesuai dan menyediakan kelengkapan fasilitas perbankan akan menciptakan rasa kepuasan nasabah dimana kepuasan nasabah sangat penting serta menguntungkan bagi sebuah perusahaan untuk mempertahankan para nasabahnya.

Terkadang nasabah juga menuntut adanya pelayanan yang dapat memberikan solusi bagi permasalahan mereka, serta menuntut adanya kelengkapan fasilitas perbankan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh setiap perusahaan adalah dengan ketanggapan pihak bank dalam menangani masalah untuk melengkapi segala fasilitas yang dibutuhkan bagi para nasabahnya yaitu kelengkapan fasilitas perbankan. Dengan meningkatkan kelengkapan fasilitas perbankan yang akan digunakan bagi para nasabah, maka secara langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani.

Dalam penelitian ini setiap responden yang dijadikan sampel memiliki karakteristik yang bermacam-macam seperti jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu wanita sebanyak 25 responden atau sebesar 60% dan laki-laki terdiri dari 17 responden atau sebesar 40% seperti yang dijelaskan pada tabel 4.1. Selanjutnya untuk karakteristik responden berdasarkan usia dimulai dari usia <20 tahun hingga usia >40 tahun, responden yang dijadikan sampel yang mengisi kuesioner terbanyak dalam penelitian ini terletak pada usia 20-35 tahun yaitu terdiri dari 23 responden atau sebesar 55% seperti yang telah dijelaskan pada tabel 4.2.

Sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, rata-rata nasabah masih berstatus mahasiswa yang terdiri dari 17 responden atau sebesar 41% dan PNS yang terdiri dari 14 responden atau sebesar 33% seperti yang dijelaskan pada tabel 4.3.

Deskripsi jawaban responden pada variabel kelengkapan fasilitas perbankan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), rata-rata jawaban responden memiliki nilai sebesar 4 yang artinya rata-rata responden menjawab Setuju berdasarkan 17 butir pertanyaan yang telah diajukan seperti yang tertera pada tabel 4.4.

Kuesioner yang disebarakan telah diuji dengan uji validitas dan uji reabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui kuesioner yang akan disebarakan layak atau tidak. Pengujian validitas dan reabilitas kuesioner dilakukan dengan 42 responden dari nasabah tabungan baik laki-laki maupun perempuan dengan menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel, sedangkan uji reabilitas menggunakan *cronbach alpha* dimana suatu variabel dikatakan *reliable* apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian Validitas dan Reabilitas diolah dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 22 for Windows*, hasil yang diperoleh dalam pengujian validitas dan reabilitas dapat dilihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7. Kuesioner pada variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan (X) dan variabel Kepuasan Nasabah

(Y) yang totalnya berjumlah 17 butir pertanyaan dinyatakan *valid dan reliable*. Pengujian yang dilakukan untuk menentukan kelengkapan fasilitas perbankan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan uji parsial (uji t), pengaruh variabel kelengkapan fasilitas perbankan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,963 > t_{tabel} 2,021$. Nilai tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, maka dapat diketahui bahwa kelengkapan fasilitas perbankan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro. Dengan demikian kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah karena apabila kelengkapan fasilitas perbankan ditingkatkan, maka akan menjadi pertimbangan bagi para nasabah. Hal tersebut dapat dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan kepada nasabah BPRS Metro Madani, dimana nasabah setuju bahwasanya kelengkapan fasilitas perbankan memiliki daya tarik sendiri yang mampu menciptakan rasa kepuasan bagi para nasabah dan mampu mengajak nasabah lain untuk bergabung menjadi nasabah di BPRS Metro Madani.

Pada uji analisis regresi linier sederhana kelengkapan fasilitas perbankan dengan tingkat kepuasan nasabah bernilai positif sebesar 0,391 yang artinya bahwa setiap perubahan pada kelengkapan fasilitas perbankan meningkat sebesar

satu satuan akan menyebabkan kenaikan pada tingkat kepuasan nasabah. Pada uji analisis regresi linier sederhana, nilai positif diartikan sebagai hubungan yang signifikan antara kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin tinggi nilai kelengkapan fasilitas perbankan maka akan semakin meningkat pula nilai dari kepuasan nasabah.

Berdasarkan beberapa pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fasilitas perbankan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan oleh BPRS Metro Madani untuk lebih memperhatikan atau meningkatkan kelengkapan fasilitas perbankan, karena penilaian nasabah terhadap kelengkapan fasilitas perbankan sangat berpengaruh bagi tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian model regresi layak digunakan untuk melihat pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Jadi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas perbankan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Semakin tinggi kelengkapan fasilitas perbankan maka akan semakin berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kelengkapan fasilitas perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro yang telah diujikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa diketahui nilai F_{hitung} lebih besar daripada nilai F_{tabel} , maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian seluruh variabel independen yaitu kelengkapan fasilitas perbankan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa data dan kesimpulan yang telah diambil, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi BPRS Metro Madani, sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa tidak lepas dari faktor kelengkapan fasilitas untuk menunjang kegiatannya. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di atas, ada beberapa saran untuk BPRS Metro Madani khususnya dalam hal kelengkapan fasilitas perbankan. Dilihat dari standar fasilitas, BPRS Metro Madani telah menyediakan berbagai fasilitas-fasilitas bagi para nasabahnya untuk

menunjang kegiatan bertransaksi. Tetapi dilihat dari segi kelengkapan fasilitas perbankan, BPRS Metro Madani belum memiliki fitur transaksi online seperti *sms banking* dan *mobile banking* guna mempermudah para nasabah dalam bertransaksi walaupun memang BPRS Metro Madani belum menyediakan mesin ATM ataupun Kartu ATM. Untuk itu, BPRS Metro Madani harus sangat memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah agar semakin bertambah nasabah yang akan bergabung di BPRS Metro Madani.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mampu meneliti variabel-variabel lain yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah yang tidak dibahas dalam penelitian ini dengan menambah latar belakang yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi : CV Jejak, 2018.
- Anugrah, Murni L. *Layanan Jasa Perbankan*, Jakarta : KSTP, 2018.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2007.
- Atumaerissa, Julius R. L. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya : Gerai Pustaka, 2001.
- Dewi, Ratna. “Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (Atm) Pt. Bank Muamalat Kota Bengkulu”, Bengkulu : IAIN Bengkulu, 2020.
- Ekawati, Dian. “Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah Di Daerah Terhadap Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)”, Makassar : Universitas Muhammadiyah, 2019.
- Fadhilah, Nurul. “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Sinjai”, Sulawesi Selatan : IAIN Parepare, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2013.
- Handoko, T. Hani. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta : BPFE, 2003.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya”, *Jurnal Balance*, Vol XIV, No. 1, 2017.
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.

- Janwari, Yadi. *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2015.
- Karim Adiwarmanto A. *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*. Jakarta : Dar Al Muslim, 2004.
- Kasali, Rhenald, yang dikutip Seanawati, Desi. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri (PerseroTBK Sampit)”, *Jurnal Terapan Manajemen & Bisnis*, Vol. 03, No. 01, 2017.
- Kurniawan, Muhammad. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi) Cet-1*, Indramayu : CV Adanu Abimata, 2021.
- Kurniawan, Robert – Budi Yuniarto. *Analisis Regresi*, Jakarta : Kencana, 2016.
- Kotler, Philip - Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta : Erlangga, 2008.
- Nanda, Yulingga – Wasis Himawanto. *Statistik Pendidikan*, Sleman : CV Budi Utama, 2017.
- Natanael, Yonathan – Sufren. *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2013.
- Nissa, Ardiyan Fakrun. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Ponorogo”, Ponorogo : IAIN Ponorogo, 2019.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang : UBS, 2017.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, Ponorogo : CV Wade Group, 2017.
- Prabowo, Johar. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2017.
- Siregar, Sofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014.

- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2005.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana, 2009.
- Srijiani, Ninik – Achmad Sukma Hidayat. “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center”, *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 2017.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015.
- Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta : Liberty, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Syafi’I, Muhammad & Antonio. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah Cet-4*, Jakarta : Pustaka Alfabeta, 2006.
- Syaipullah. “Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri cabang Ahmad Yani Pekanbaru”, Riau : UIN Sultan Syarif Kasim, 2011.
- Taniredja, Tukiran & Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Tarjo. *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, Yogyakarta : CV. Budi Utama, 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia Publishing, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2012.
- Undang-undang No. 10 tentang Perbankan.*
- Wangawidjaja, A. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta : Kompas Gramedia, 2012.
- Wardhana, Aditya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Indonesia”, *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 02, 2015.

Wawancara kepada Ibu SA selaku salah satu Nasabah Tabungan BPRS Metro Madani Metro.

Wawancara Kepada Salah Satu Karyawan di BPRS Metro Madani Metro.

Widiyah, Wiwi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon", Cirebon : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2012.

Wijyaningratri, Chatrin Surya - Budiyanto. "Pengaruh Fasilitas, Lokasi & Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 04, No. 04, 2015.

Wijaya, Surya Hadi. "Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp. Blitar", Tulungagung : IAIN Tulungagung, 2020.

Wirtz, Lovelock. *Pemasaran Jasa Prespektif Indonesia Jilid 2*, Jakarta : Erlangga, 2011.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**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 : 3535/In.28.1/1/TL.00/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

*Kepada Yth.,
Esty Apridasari (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-*

*Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa:

Nama : **ISMI DWI ASTUTI**
NPM : 1704100214
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis Islam*
Jurusan : *S1 Perbankan Syariah*
Judul : **PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :*
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;*
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;*
- 2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;*
- 3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;*

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 November 2021
Ketua jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Ismi Dwi Astuti Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1704100253 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	27 September 2021	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaiki bulan pada kata pengantar.2. Perbaiki bagan kerangka berpikir, karena penelitian ini ingin melihat pengaruh X thd Y, maka bagannya bisa disederhanakan cukup hubungan X dan Y saja.3. Pada Hipotesis, karena hipotesisnya hanya ada satu, maka tidak perlu diberi nomor 1.4. Pada BAB 2, tambahkan indikator yg bs digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah. Bukan faktor-faktor yg mempengaruhi kepuasan nasabah, karena berbeda. Kemudian, faktor-faktor ini jangan dijadikan sebagai indikator kepuasan nasabah, karena berbeda aspeknya. Jadi instrument untuk kepuasan nasabah nanti diperbaiki kembali sesuai indikator untuk mengukur kepuasan nasabah yang ada di BAB 2.5. Perbaiki teknis penulisan daftar pustaka, cek kembali spasinya.	

		<p>6. Sesuaikan penulisan dengan buku pedoman penulisan skripsi IAIN METRO.</p> <p>Untuk indikator kepuasan nasabah sepertinya secara teori bisa dicek kembali. Karena teori yang ditampilkan mengenai metode untuk mengukur kepuasan nasabahnya. Sehingga menjadi tidak tepat jika digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dan tidak pas juga ketika diturunkan ke dalam instrument. Atau jika memang tidak ada indikatornya, bisa menggunakan skala guttman untuk variabel y nya. Untuk x tetap menggunakan skala likert.</p>	
	<p>2. 28 September 2021</p>	<p>ACC untuk DiSeminarkan</p> <p>Untuk ttd blangko bimbingan silahkan kirim file pdfnya ke WA.</p>	
	<p>3. 29 September 2021</p>		


Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 198804272015032005

Mahasiswa ybs,



Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214






**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 : @metroainiv.ac.id Website : www.metroainiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ismi Dwi Astuti Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1704100214 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	19 November 2021	Landasan teori A dan B dibalik posisinya. Keuasan nasabah dahulu bary kemudian fasilitas perbankan. Setelah diperbaiki, kirimkan pendalaman BAB 1-3.	
2.	22 November 2021	1. Pada BAB 1, permasalahan yang akan dikaji diperdalam lagi. Kelengkapan fasilitas perbankan tidak hanya atm saja, tetapi bisa ditambah beberapa poin lainnya. 2. Pada BAB 2, hilangkan middle note. Secara teori juga harus ada teori yang menghubungkan kelengkapan perbankan dengan kepuasan nasabah. 3. Indikator kelengkapan perbankan pada instrumen di BAB 3 sesuaikan dengan teori.	
3.	25 November 2021	1. Silahkan lanjut ke APD 2. ACC APD DAN OUTLINE, silahkan	

		mulai melakukan penelitian	
--	--	-----------------------------------	--

Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 198804272015032005

Mahasiswa ybs,



Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214




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

Jln. 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 : Ismi Dwi Astuti Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1704100214 Semester/TA : X/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	25 Maret 2022	<ol style="list-style-type: none">1. Gambaran lokasi penelitian, visi misi, struktur organisasi belum ada footnotenya.2. Perhatikan kembali penomoran tabel. Tabel bab 4, dimulai dari, 4.1, 4.2, dst.3. Tabel tidak harus dicopas langsung dari spss, bisa ditampilkan poin-poin tertentu saj agar tidak semua poin masuk dalam tabel. Kemudian, rapikan penulisan tabelnya.4. Jika variabel X nya hanya satu, tidak perlu uji F/simultan.5. Tambah kembali pembahasannya, pembahasan jangan mengulang poin-poin yang telah disampaikan pada sub bab sebelumnya.	

Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 198804272015032005

Mahasiswa ybs,



Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214




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

Jln. 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 : Ismi Dwi Astuti Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1704100214 Semester/TA : X/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	03 April 2022	<ol style="list-style-type: none">Footnote tidak harus berasal dari wawancara. Bisa berasal dari profil bank tersebut atau dokumen lainnya. Sejarah, visi, misi dan struktur organisasi biasanya sumbernya dari profil/dokumen.Pembahasan masih kurang, perlu ditambah kembali. Bisa dikaitkan dengan teori yang ada di BAB 2.Pada BAB 5, kesimpulan disesuaikan dengan rumusan masalah. Jika rumusan masalah hanya ada satu, maka kesimpulan tidak perlu dibuat per poin. Jika rumusan masalah ada 2, maka kesimpulan juga dibuat 2 poin, kesimpulan 1 menjawab rumusan masalah 1, poin ke 2 menjawab rumusan masalah no 2, dst.	

2.	08 April 2022	1. ACC BAB IV DAN V. Silahkan lengkapi skripsi dari awal sampai akhir, hingga ke lampiran juga.	
----	---------------	--	---

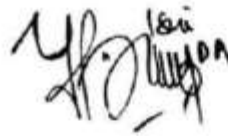
Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 198804272015032005

Mahasiswa ybs,



Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214





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

Jln. 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 : Ismi Dwi Astuti Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1704100214 Semester/TA : X/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	01 Juni 2022	<ol style="list-style-type: none">1. Tahun pada cover diperbaiki2. Abstrak juga diperbaiki. Abstrak menggunakan 1 spasi, terdiri dari tiga paragraph. Paragraph pertama LBM singkat dan rumusan masalah/tujuan, paragraph 2 metodologi, paragraph 3 hasil penelitian. Tambahkan juga keywordnya.3. Orisinalitas penelitian diberi materai dan ttd4. Kata pengantar di ttd5. Daftar pustaka menggunakan satu spasi. Jarak antar dapus satu dengan yang lain baru dua spasi6. Lampiran belum ada, tambahkan lampirannya.	
2.	08 Juni 2022	ACC UNTUK DI MUNAQOSYAHKAN.	

Dosen Pembimbing



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 198804272015032005

Mahasiswa ybs,



Ismi Dwi Astuti

NPM. 1704100214



**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.ian@metrouniv.ac.id

Nomor : 0988/In.28/J/TL.01/03/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
DIREKTUR BPRS METRO MADANI
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ISMI DWI ASTUTI**
NPM : **1704100214**
Semester : **8 (Delapan)**
Jurusan : **S1 Perbankan Syari'ah**
Judul : **PENGARUH KETIDAKTERSEDIAAN FASILITAS ATM
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BRPS
METRO MADANI METRO**

untuk melakukan prasurvey di BPRS METRO MADANI METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 16 Maret 2021
Ketua Jurusan,



Reonika Puspita Sari M.E.Sy
NIP 199202212018012001



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Metro, 2 Ramadhan 1442 H
14 April 2021

Nomor : 168/02/Dir-MM/III/2021
Lamp. : -

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo.
Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Prasurvey**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : 0988/In.28/J/TL.01/03/2021 tanggal 16 Maret 2021 perihal "Izin Prasurvey" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "*Pengaruh Ketidakersediaan Fasilitas ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BPRS Metro Madani Metro*" pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak keberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
1	Ismi Dwi Astusi	P	1704100214	S 1 Perbankan Syaria'ah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan riset, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai riset, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro


Rita Mailinda
Direktur



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3912/In.28/D.1/TL.00/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur PT. BPRS Metro Madani
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3912/In.28/D.1/TL.00/11/2021,
tanggal 30 November 2021 atas nama saudara:

Nama : **ISMI DWI ASTUTI**
NPM : 1704100214
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Metro Madani, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 November 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**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.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3911/In.28/D.1/TL.01/11/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : ISMI DWI ASTUTI
NPM : 1704100214
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Metro Madani, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA 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 : 30 November 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Adm Umum & SDI

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**BANK SYARIAH
METRO MADANI**
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah



Metro, 2 Jumadil Akhir 1443 H
5 Januari 2022 M

Nomor : 019/02/Dir-MM/I/2022
Lamp. : -

Kepada Yth,
Institut Agama Islam Negeri Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo.
Kota Metro

Perihal : **Konfirmasi Izin Research**

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan doa, semoga Saudara beserta jajaran dalam menjalankan aktivitas sehari-hari senantiasa dalam lindungan dan bimbingan ALLAH SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sahabat, keluarga serta ummatnya.

Memperhatikan surat saudara dengan nomor : B-3912/In.28/D.1/TL.00/11/2021 tanggal 30 November 2021 perihal "Izin Research" dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dengan judul "Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro" pada prinsipnya PT. BPR Syariah Metro Madani tidak berkeberatan dan bersedia memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan Research di PT. BPR Syariah Metro Madani kepada :

No	Nama	L/P	NPM	Jurusan
I	Ismi Dwi Astuti	P	1704100214	S 1 Perbankan Syari'ah

Perlu kami sampaikan selama pelaksanaan Research, agar dapat mematuhi tata tertib/peraturan yang berlaku serta dapat menjaga rahasia Perusahaan. Setelah selesai Research, ybs agar menyampaikan *copy* laporan 1 (satu) buku kepada PT. BPRS Metro Madani.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PT. BPR Syariah Metro Madani
Kantor Pusat Metro


Rita Mailinda
Direktur

Kantor Pusat : Jl. AH. Nasution No. 74 Yosorejo Metro Timur, Kota Metro - Lampung Telp. : 0725 - 44365 Facs : 0725 - 49669
e-mail : bprsmetromadani@gmail.com

Layanan Kas : Jl. Soekarno Hatta No. 42 15c Mulyoati, Kota Metro - Lampung (RSU Muhammadiyah Metro)

Kantor Cabang Unit III : Jl. Lintas Timur Unit 2 Banjar Agung, Tulang Bawang Lampung Telp. / Facs : 0726 - 750601

Kantor Cabang Kalirejo : Jl. Jend. Sudirman Pasar Kalirejo, Kalirejo, Lampung Tengah - Lampung Telp. / Facs : 0729 - 370400

Kantor Cabang Tulang Bawang Barat : Jl. Jend. Sudirman Daya Mumi Kec. Tumijajar, Tulang Bawang Barat - Lampung Telp. / Facs. 0724 - 3200015

Kantor Cabang Jatimulyo : Jl. Senopati No. 369 Blok II Jatimulyo Kec. Jabi Agung, Telp. : 0721 - 6011520 Facs. 0721 - 6011920

Keterangan dalam skala kuesioner yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Nasabah merasa puas dengan keramahan dan kesopanan keryawan dalam melayani nasabah					
2.	Nasabah merasa puas dengan penampilan karyawan yang menarik, rapi, sopan sesuai dengan syariah serta dapat memberikan pelayanan yang baik					
3.	Nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang cepat, tepat dan dapat menyampaikan informasi dengan terperinci sesuai dengan harapan nasabah					
4.	Nasabah merasa puas dengan ketersediaan saran prasarana dan kelengkapan fasilitas perbankan yang memadai serta dapat berfungsi dengan baik sesuai harapan, keinginan dan kebutuhan nasabah					
5.	Perasaan senang setelah menggunakan produk dan layanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani					
6.	Nasabah merasa puas dengan kenyamanan dalam					

	bertransaksi yang telah diberikan oleh BPRS Metro Madani					
7.	Nasabah merasa puas dan ingin kembali lagi menggunakan produk berdasarkan kelengkapan fasilitas, ketersediaan sarana prasarana, dan pelayanan yang sangat baik sesuai ekspektasi nasabah					

Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	BPRS Metro Madani memiliki fasilitas yang lengkap, aman dan mudah untuk digunakan					
2.	BPRS Metro Madani memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi					
3.	BPRS Metro Madani memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai					
4.	BPRS Metro Madani telah memiliki ruangan yang bersih, dan rapi sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah					
5.	BPRS Metro Madani memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi para nasabah					
6.	BPRS Metro Madani memiliki kursi yang cukup dengan berdasarkan jumlah nasabah yang mengantri di ruang tunggu untuk melakukan transaksi					
7.	BPRS Metro Madani memiliki fasilitas alat					

	pembayaran seperti slip pembayaran yang tertata rapi, alat tulis seperti pena, meja yang rapi, menarik dan mudah untuk dipahami					
8.	BPRS Metro Madani memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mendukung kegiatan transaksi sehingga tidak perlu mengantri di teller					
9.	BPRS Metro Madani memiliki layanan <i>Mobile Banking</i> untuk memudahkan nasabah dengan memberikan kecepatan, ketepatan, keakuratan dan keamanan dalam bertransaksi secara online					
10.	BPRS Metro Madani memiliki layanan <i>SMS Banking</i> yang telah memberikan informasi berupa notifikasi setelah nasabah melakukan transaksi					

Kotagajah, November 2021

Penulis

 Ismi Dwi Astuti
 NPM. 1704100214

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Esty Apfidasari, M.Si
 NIP. 198804272015032005

OUTLINE SKRIPSI

PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS METRO MADANI KOTA METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan
2. Definisi Kepuasan Nasabah
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
4. Kepuasan Nasabah dalam Prespektif Ekonomi Islam
5. Indikator Kepuasan Nasabah

B. Fasilitas Perbankan

1. Pengertian Fasilitas
2. Fasilitas Perbankan

C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

1. Pengertian dan Fungsi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
2. Karakteristik Bank Syariah

D. Kerangka Berfikir

E. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian
2. Pendekatan Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Bebas
2. Variabel Terikat

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

2. Sampel
- E. Teknik Analisis Data
 1. Kuisioner
 2. Dokumentasi
- F. Instrumen Penelitian
- G. Teknik Analisis Data
 1. Uji Instrumen
 2. Uji Asumsi Klasik
 3. Analisis Regresi Linier Sederhana
 4. Uji Hipotesis (uji-t)
 5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

BAB IV HASIL PENELITIAN

- A. Deskripsi Objek Penelitian
 1. Gambaran Umum BPRS Metro Madani Pusat (Kota Metro)
 - a. Sejarah Berdirinya BPRS Metro Madani Kota Metro
 - b. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kota Metro
 - c. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kota Metro
 2. Profil Responden
 - a. Responden Menurut Jenis Kelamin
 - b. Responden Berdasarkan Umur
 - c. Responden Berdasarkan Pekerjaan
- B. Deskripsi Tanggapan Responden
 1. Deskripsi Variabel Kelengkapan Fasilitas Perbankan
 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah
- C. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 1. Uji Validitas
 2. Uji Reabilitas

- D. Uji Asumsi Klasik
 - 1. Uji Normalitas
 - 2. Uji Linieritas
 - 3. Uji Homogenitas
- E. Analisis Regresi Linier Sederhana
- F. Uji Hipotesis
- G. Uji Koefisien Determinasi

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Kotagajah, November 2021

Penulis



Ismi Dwi Astuti
NPM. 1704100214

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Esty Apriadasari, M.Si
NIP. 198804272015032005



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ismi Dwi Astuti
NPM : 1704100214
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Perbankan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BPRS Metro Madani Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 15%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 13 Juni 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



**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-308/In.28/S/U.1/OT.01/03/2022**

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

Nama : Ismi Dwi Astuti
NPM : 1704100214
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704100214

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 11 April 2022
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

DOKUMENTASI



Karyawan BPRS MM (P. Maisyur Arif)



Nasabah BPRS MM (Ibu Sri)



Nasabah BPRS MM (Ibu Eka)



Nasabah BPRS MM (P. Ahmad)



Nasabah BPRS MM (Ibu Eni S.)



Nasabah BPRS MM (Ibu Marantika)



Nasabah BPRS MM (Ibu
Latifah)



Nasabah BPRS MM (Ibu
Arum)



Nasabah BPRS MM (Ibu
Novia Tri)



Nasabah BPRS MM (P.
Bayu)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ismi Dwi Astuti yang lahir di Desa Tulung Balak, pada tanggal 19 Juli 1999. Peneliti merupakan putri dari Pasangan Bapak Harmin Syahrudi dan Ibu Suparmi. peneliti merupakan putrid kedua dari 3 bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di TK PGRI Tulung Balak lulus pada tahun 2005, kemudian melanjutkan Sekolah Dasar di SDN 02 Tulung Balak lulus pada tahun 2011, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 02 Kotagajah lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Kotagajah lulus pada tahun 2017. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada program studi S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung yang dimulai pada awal semester 1 tahun ajaran 2017/2018.