

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**

**Oleh:**

**ALISTIA SILVIANA SARI  
NPM. 1602100083**



**Jurusan S-1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH  
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

**SKRIPSI**

Oleh:

**ALISTIA SILVIANA SARI**  
NPM. 1602100083

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A.  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak.

**Jurusan S-1 Perbankan Syariah**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan Munaqosyah Skripsi  
Saudari Alistia Silviana Sari**

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

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

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

Nama : Alistia Silviana Sari  
NPM : 1602100083  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG  
TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

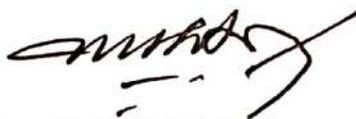
Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

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

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Metro, 10 Desember 2020

Pembimbing I,



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 196501111993031001

Pembimbing II,



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG  
TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Nama : Alistia Silviana Sari  
NPM : 1602100083  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

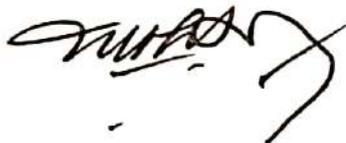
## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam (IAIN) Metro.

Metro, 10 Desember 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 196501111993031001



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 199010032015032010



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: 0220 / ln. 28. 3 / D / PP. 00. 9 / 01 / 2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19. Disusun oleh: Alistia Silviana Sari, NPM 1602100083, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/ 16 Desember 2020.

**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH:**

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A.  
Penguji I : Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy  
Penguji II : Era Yudistira, M.Ak.  
Sekertaris : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhwa Ninsiana, M.Hum  
NIP 197209232000032002

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19

OLEH:  
ALISTIA SILVIANA SARI  
NPM 1602100083

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer berupa angket yang disebar kepada responden (nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah) untuk diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Masalah dalam penelitian ini apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu satu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat (kepuasan nasabah). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan dilakukan uji hipotesis yaitu uji  $t$  (parsial) dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dan menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan tingkat signifikansi 5%. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu program *SPSS Statistic 16.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,492 dan nilai signifikansi 0,000, serta dilakukan perbandingan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan hasil  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,582 < 1,988$ ). Kemudian pada uji koefisien determinasi  $R$  Square 0,198 yang artinya kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 19,8%. Jadi analisa dari hasil hitung tersebut kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.

## ORISINALITA PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alistia Silviana Sari  
NPM : 1602100083  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 10 Desember 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Alitia Silviana Sari  
NPM. 1602100083

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٦﴾

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 maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya." (Q.S Ali-Imran: 159)*

## PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas untuk diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasihku yang tulus kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta, Ibu Beti Rahmawati dan Bapak Marnan Efendi yang tanpa henti mendo'akan, memberikan semangat serta mendidik dengan penuh kasih sayang, yang selalu berjuang dan menantikan keberhasilanku dengan penuh kesabaran.
2. Adik-adikku yang tersayang Aura Siska Amalia dan Rivansya Cahya Affandi yang selalu mendukung dan mendo'akan serta menghiburku agar selalu tersenyum.
3. Teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangatiku, terimakasih dan maaf jika aku selalu merepotkan.
4. Seseorang yang selalu mendukungku, menjadi guru saat ku salah, menjadi pendengar yang baik saat ku mengeluh, menjadi penghibur saat ku sedih, dan selalu berbagi pengalaman serta menjadi motivator untukku.
5. Almamater kebanggaanku IAIN Metro.
6. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah Pada Masa Pandemi COVID-19”.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam.

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro
4. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A. selaku pembimbing I. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya serta memberikan motivasi untuk penyelesaian proposal ini. Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin
5. Ibu Era Yudistira, M.Ak. selaku pembimbing II. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah-tengah

kesibukannya serta memberikan motivasi untuk penyelesaian proposal ini.

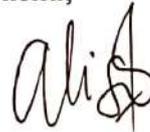
Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin.

6. Bapak/Ibu dosen IAIN Metro yang telah memberi ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran positif yang dapat membantu hasil penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan tidak lupa peneliti selalu berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan pada suatu Lembaga Keuangan Syariah

Metro, 10 Desember 2020

Peneliti,



**Alistia Silviana Sari**

NPM. 1602100083

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
F. Penelitian Relevan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	19
B. Kepuasan Nasabah .....	20
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	21
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	22
4. Ciri-Ciri Nasabah yang Puas .....	23
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah .....	24
D. Kerangka Pemikiran .....	25
E. Hipotesis Penelitian.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	27
3. Teknik pengambilan sampel .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Kuesioner (Angket) .....	29
2. Interview (Wawancara) .....	30
3. Dokumentasi .....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
1. Uji Instrumen .....	32
a. Uji Validitas .....	32
b. Uji Reliabilitas .....	33
2. Uji Asumsi Klasik .....	33
a. Uji Normalitas .....	33
b. Uji Heteroskedastisitas .....	34
c. Uji Linieritas .....	34
3. Uji Statistik .....	35
a. Regresi Linier Sederhana .....	35
b. Uji t (Parsial) .....	36
c. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	36

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

A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Lampung Tengah .....	38
1. Sejarah BPRS Rajasa Lampung Tengah .....	38
2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Lampung Tengah .....	39
3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Lampung Tengah .....	40
4. Produk-Produk BPRS Rajasa Lampung Tengah .....	49
B. Hasil Penelitian .....	53
1. Uji instrumen .....	53
a. Uji Validitas .....	54
b. Uji Reliabilitas .....	55
2. Uji Asumsi Klasik .....	55
a. Uji Normalitas .....	55
b. Uji Heteroskedastisitas .....	56
c. Uji Linieritas .....	58
3. Uji Statistik .....	60

a. Regresi Linier Sederhana .....	60
b. Uji t (Parsial) .....	61
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
C. Pembahasan .....	63

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Baru BPRS Rajasa Lampung Tengah
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian
Tabel 4.1	Legalitas BPRS Rajasa Lampung Tengah
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser
Tabel 4.6	Hasil Uji Linieritas
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Tabel 4.8	Hasil Uji t (Parsial)
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Rajasa Lampung Tengah
- Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Angket
2. Output *SPSS Statistic*
3. Tabel t
4. Tabel r
5. Alat Pengumpulan Data
6. Outline
7. Surat Pembimbing Skripsi
8. Surat *Research*
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
11. Berita Acara Sidang Munaqosyah
12. Blangko Konsultasi Bimbingan Skripsi

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank sebagai lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat adalah aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.<sup>1</sup>

Eksistensi bank syariah dimulai setelah undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan mengakui keberadaan Bank Konvensional dan Bank Syariah. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, Bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan kegiatan menjadi lebih luas.<sup>2</sup> Eksistensi ini semakin diperkuat dengan adanya Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.<sup>3</sup>

Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>4</sup> Bank Pembiayaan Rakyat

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 23

<sup>2</sup> Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 75.

<sup>3</sup> Ita Oktaviani, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri*, (Program strata satu atau Departemen Manajemen Institut Pertanian Bogor, 2010), 3

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1

Syariah (BPRS) adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>5</sup>

Dengan kemajuan ekonomi yang semakin pesat, mengakibatkan tingkat persaingan di dunia perbankan menjadi semakin tinggi, sehingga hanya perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya yang akan memperoleh simpati. Sebagian perusahaan sengaja memanjakan nasabahnya melalui pelayanan yang diberikan, bahkan saat ini nasabah sudah dianggap sebagai raja. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Bahkan nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan berbagai fasilitas yang menyenangkan.

Dalam menghadapi persaingan di dunia perbankan yang semakin tinggi, saat ini telah dikembangkan berbagai konsep kualitas pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabahnya potensial karena pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan.

---

<sup>5</sup> Ismail, *Perbankan Syariah.*, 42.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pada dasarnya pelayanan tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan.<sup>6</sup>

Sedangkan terkait kepuasan, kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterimanya dengan apa yang diharapkan.<sup>7</sup> Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang ideal. Baik tidaknya kualitas pelayanan Bank tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah dapat diketahui dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah, diantaranya Ibu Diyah Susanti selaku nasabah Tabungan Wadiah Rajasa (TAWAR) yang merasa pelayanan dari BPRS Rajasa sangat baik, baik dari aspek *tangible* (bukti fisik) seperti kerapihan pakaian karyawan dan kebersihan kantor BPRS Rajasa, serta adanya layanan penjemputan oleh petugas BPRS Rajasa Lampung Tengah dalam penarikan/ penyetoran tabungan yang dapat mempermudah nasabah.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), 150

<sup>7</sup> M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 193

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diyah Susanti selaku nasabah Tabungan Wadiah Rajasa (TAWAR) pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 03 Januari 2020, pukul 09.00

Menurut Ibu Anita Fitri selaku nasabah tabungan, ketika beliau ingin mengetahui perihal tabungan yang ada di BPRS Rajasa Lampung Tengah, pihak *customer service* selaku karyawan BPRS Rajasa Lampung Tengah menjelaskan dengan sangat baik dan secara rinci, sehingga meningkatkan minat beliau untuk menjadi nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah. Beliau mengatakan bahwa yang menjadi faktor utama beliau berminat adalah karena adanya layanan *door to door* atau jemput bola untuk penarikan/ penyetoran tabungan. Beliau tertarik dengan rekomendasi dari kerabatnya yang mengatakan adanya layanan jemput bola dan merasa puas dengan layanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah. Disamping itu, dari aspek *tangible* (bukti fisik), pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah sangat baik karena kondisi kantor yang bersih dan rapi, serta keramah tamahan para karyawan dapat memberikan kenyamanan pada nasabah.<sup>9</sup>

Sedangkan menurut Ibu Mayasari selaku nasabah Pembiayaan Sertifikasi Guru, proses pencairan pada pembiayaan ini membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga menimbulkan keluhan dari nasabah karena harapannya proses pencairan dana pada pembiayaan ini bisa lebih cepat.<sup>10</sup>

Ibu Ernawati selaku nasabah Pembiayaan Sertifikasi Guru juga mengeluhkan lamanya proses pencairan dana, disamping itu walaupun lokasi kantor berada di tempat yang strategis (dipinggir jalan raya, dekat dengan pasar, dekat dengan beberapa Rumah Sakit, lokasi berada disamping kantor

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Anita Fitri selaku nasabah Tabungan pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 03 Januari 2020, pukul 10.30

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Mayasari selaku nasabah Pembiayaan Sertifikasi Guru pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 06 Januari 2020, pukul 10.00

cabang Bank BCA dan diseberang kantor cabang Bank BNI serta dekat dengan beberapa kantor Bank lainnya) ia membutuhkan waktu lebih dari 3 jam untuk sampai ke lokasi BPRS Rajasa Lampung Tengah. Hal ini dapat membuat masyarakat yang jauh enggan untuk menjadi nasabah karena jarak tempuh yang dibutuhkan. Diharapkan kedepannya akan ada kantor cabang atau kantor kas yang dekat untuk ditempuh.<sup>11</sup>

Ibu Ni Ketut S selaku nasabah Tabungan Rajasa menyampaikan keluhan mengenai kualitas pelayanan BPRS Rajasa Lampung Tengah, dimana karyawan dinilai lama dalam memberikan layanan pembukaan rekening atau tabungan baru untuk nasabah karena adanya sistem WFH yang diberlakukan untuk karyawan pada masa pandemi COVID-19 ini.<sup>12</sup>

Bapak Dasiyo selaku nasabah tabungan Rajasa mengatakan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah karena adanya layanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas bank untuk penarikan dan penyetoran tabungan ke tempat tinggal nasabah yang memerlukan layanan tersebut selama pandemi COVID-19 karena banyak masyarakat enggan beraktivitas diluar rumah.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah dapat diketahui bahwa ada sebagian nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah. Nasabah yang puas

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ernawati selaku nasabah Pembiayaan Sertifikasi Guru pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 06 Januari 2020, pukul 10.30

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ni Ketut S selaku nasabah Tabungan pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 06 November 2020, pukul 10.50

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Dasiyo selaku nasabah Tabungan pada BPRS Rajasa Lampung Tengah, 06 November 2020, pukul 10.00

dengan pelayanan yang diberikan, akan cenderung merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman-teman ataupun kerabatnya. Artinya hal ini dapat menarik nasabah baru untuk perusahaan sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif pada perusahaan.

Dari hasil wawancara ini, tidak hanya ada nasabah yang merasa puas, ada sebagian nasabah yang menilai pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa kurang baik. Kebanyakan dari mereka mengatakan bahwa proses pencairan dana pada pembiayaan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Dari data yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah dapat diketahui jumlah nasabah baru BPRS Rajasa Lampung Tengah yang akan digunakan untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Baru BPRS Rajasa Lampung Tengah**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	2015	210
2	2016	396
3	2017	309
4	2018	591
5	2019	649

*Sumber:* PT BPRS Rajasa Lampung Tengah

Saat ini di Indonesia bahkan seluruh dunia sedang dilanda penyakit COVID-19 yang terus meningkat dari waktu dan telah menimbulkan korban jiwa serta membuat kerugian material yang semakin besar sehingga berimplikasi pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat. Efek pandemi COVID-19 memperparah kondisi siklus ekonomi, masyarakat sempat mengalami *panic buying* terhadap produk tertentu seperti masker, desinfektan dan *hand sanitizer* dengan harga yang bergeser naik sehingga penjualan anjlok.

Menyikapi pandemi COVID-19 kebijakan mulai dimunculkan, mulai menerapkan *Work From Home* (WFH) untuk mengurangi penyebaran COVID-19 dengan *Physical Distancing*, sampai diberlakukannya Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), namun sayangnya gerakan tersebut berpengaruh pada penurunan aktivitas ekonomi secara keseluruhan.

Dengan kondisi seperti ini, BPRS Rajasa Lampung Tengah sebagai bank yang masih harus bergerak cepat untuk beradaptasi dan membuat strategi baru serta meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah pada masa pandemi COVID-19 ini. Sebisa mungkin perusahaan harus mampu mempertahankan nasabahnya untuk dapat bertahan dalam menghadapi pandemi COVID-19 yang tak tentu dan mengingat tidak ada yang mengetahui kapan COVID-19 akan berakhir.

Dari uraian di atas, maka cukup menjadi alasan peneliti untuk meneliti apakah kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah. Sehingga nantinya diharapkan BPRS Rajasa Lampung Tengah dapat mengetahui dengan jelas pada bagian mana diperlukan

adanya pembaruan dalam hal pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah terutama pada saat pandemi COVID-19 ini. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang timbul yaitu:

1. Pelayanan pada produk pembiayaan yang dinilai kurang memuaskan oleh nasabah karena lamanya proses pencairan dana.
2. Dengan diberlakukannya WFH bagi karyawan pada masa pandemi COVID-19 ini membuat pelayanan yang diberikan menurun.

### **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan penelitian tidak keluar dari masalah yang akan dibahas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah hanya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.

#### **D. Rumusan Masalah**

Adapun masalah pokok yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan tertentu baik untuk kepentingan pribadi atau yang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.

##### 2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut:

###### a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi ataupun pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19, serta dapat menjadi bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan menjadi tambahan alternatif untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini mampu memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.
- 2) Bagi Bank Syariah khususnya BPRS Rajasa Lampung Tengah, sebagai sarana informasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah sehingga BPRS Rajasa Lampung Tengah dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dalam persaingan juga meningkatkan kepuasan nasabah pada masa pandemi COVID-19.

**F. Penelitian Relevan**

Bagian memuat secara sistematis penelitian terkait dengan persoalan yang akan dikaji, adapun setelah melakukan kajian pustaka terdapat beberapa penelitian yang hampir sama dan relevan diantaranya:

1. Skripsi Gina Fitri Pertiwi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon”. Penelitian ini difokuskan pada promoosi dan kualitas pelayanan, sehingga peneliti dapat mengetahui apakah perubahan jumlah nasabah dipengaruhi oleh promosi dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh promosi terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon sebesar 12,5% sedangkan pengaruh

kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon sebesar 52,6%. Hasil ini menginformasikan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah nasabah di BMMT Islamic Center Kabupaten Cirebon. Hasil penelitian ini juga menginformasikan bahwa promosi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada jumlah nasabah sehingga menjadi faktor yang penting bagi jumlah nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian relevan diatas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan. Dan perbedaannya yaitu pada penelitian relevan diatas tidak hanya di fokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan, akan tetapi penelitian relevan ini juga meneliti pengaruh promosi terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon. Sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan hanya fokus mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemic COVID-19.

2. Skripsi Putri Andri Yani yang berjudul “Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Calon Nasabah (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)”. Penelitian ini

---

<sup>14</sup> Gina Fitri Pertiwi, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon”, Skripsi IAIN Syekh Nurjati, Cirebon, 2012, 68-72.

difokuskan pada keputusan untuk menjadi nasabah atau minat calon nasabah untuk menggunakan jasa Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung, peneliti menganalisis bagaimana promosi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap keputusan minat calon nasabah. Hasil penelitian relevan ini diketahui bahwa nilai koefisien dari variable kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,843 dan pada hasil uji *R Square* kualitas pelayanan berpengaruh yaitu 0,297 atau 29,7% dalam pengambilan keputusan minat calon nasabah sehingga jumlah nasabah dapat meningkat.<sup>15</sup>

Persamaan penelitian relevan ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Perbedaannya yaitu variabel terikat pada penelitian relevan ini adalah keputusan minat calon nasabah, sedangkan variabel terikat yang dalam penelitian yang akan peneliti teliti adalah kepuasan nasabah.

3. Tesis Sumiati Tomadehe yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Banks Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate”. Penelitian ini difokuskan pada kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil penelitian relevan ini diketahui bahwa aspek *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek *responsiveness* berpengaruh

---

<sup>15</sup> Putri Andri Yani, “Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Calon Nasabah (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)”, Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018, 97-98.

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dimana semakin tinggi kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan atas keamanan, bebas dari resiko dan tidak keragu-raguan serta kemampuan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Aspek *empaty* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa kelima aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>16</sup>

Persamaan penelitian relevan diatas dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah variabel bebas pada penelitian relevan diatas terdiri dari lima variabel (seluruh aspek kualitas pelayanan), sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan hanya satu variabel bebas yang mencakup keseluruhan dari aspek kualitas pelayanan.

---

<sup>16</sup> Sumiati Tomadehe, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Banks Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate", Tesis UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017, 97-106.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Philip Kotler kualitas diartikan sebagai ciri atau sifat dari barang dan jasa yang kemudian dapat berpengaruh kepada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara tersirat.<sup>1</sup>

Sedangkan pelayanan menurut Malayu Hasibuan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>2</sup>

##### a. Ramah Tamah

Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.

---

<sup>1</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 143

<sup>2</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 152

b. Adil

Adil berarti pelayanan diberikan sesuai dengan urutan antrian, sehingga tidak menimbulkan kecemburuan, kekecewaan serta kemarahan dari nasabah.

c. Cepat dan Tepat

Cepat dan tepat berarti pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele serta harus baik dan benar.

d. Etika

Etika merupakan suatu moral perilaku yang berdasarkan pada peraturan serta norma-norma sosial, agama dan budaya yang berlaku di masyarakat. Etika ini sangat penting baik dalam pergaulan antar manusia maupun dalam lembaga keuangan.

Ketika memberikan pelayanan terutama petugas pelayanan (*customer service*) hendaknya sesuai dengan etika pelayanan. Etika pelayanan yaitu perilaku petugas pada berbagai lini dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh nasabah dengan tetap memperhatikan yang baik dan buruk atau benar dan salah.

Jadi, untuk memberikan suatu pelayanan yang baik serta memuaskan dapat dilakukan dengan cara menerapkan etika yang baik seperti ramah tamah, adil, cepat dan tepat. Namun tidak hanya itu, seorang yang memberikan suatu pelayanan juga harus mampu mengerti atau cepat tanggap akan kebutuhan nasabah.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah.<sup>3</sup>

Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.<sup>4</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan nasabahnya.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yakni:

---

<sup>3</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01/ Oktober 2016, 6

<sup>4</sup> Wiyanto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga", *MUQTASID* Vol. 7, No. 2/ Desember 2016, 122-123

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.<sup>5</sup> Dalam hal ini *tangible* yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

Pada sebuah bank, *tangible* dapat dipengaruhi oleh kondisi bangunan yang baik, kenyamanan ruangan bank, penampilan karyawan, serta kelengkapan peralatan dan teknologi yang digunakan. Kondisi bangunan yang baik, serta kenyamanan ruangan bank akan memberikan rasa nyaman bagi nasabah saat melakukan transaksi. Selain itu, penampilan karyawan bank yang baik dan sopan akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani serta kelengkapan, kecanggihan dan keakuratan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

b. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja

---

<sup>5</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa.*, 182.

harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>6</sup>

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.<sup>7</sup> *Responsiveness* menuntut karyawan untuk dapat cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sigap dalam menangani keluhan para nasabah, dan pemberian penjelasan yang cepat kepada nasabah. Misalkan jika nasabah memerlukan informasi, maka *customer service* harus dapat memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah dengan cepat dan sigap.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dari para pelanggan kepada perusahaan.<sup>8</sup> Dimensi *assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*, 183

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Ini berarti bank diharapkan memiliki pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. *Empathy* lebih mengacu pada perhatian atau kepedulian karyawan kepada nasabah.

3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas pelayanan harus dapat diolah dengan baik oleh perusahaan. Apabila tidak, hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan nasabah karena perbedaan persepsi antara wujud pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan nasabah.<sup>9</sup> Ada lima kesenjangan yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian jasa yang mempengaruhi penilaian nasabah atas kualitas jasa, antara lain:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan pandangan penyedia jasa. Penyedia jasa tidak tanggap atau salah dalam menafsirkan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

---

<sup>9</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 53.

- b. Kesenjangan antara pandangan penyedia jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Penyedia jasa mungkin memahami secara tepat keinginan konsumen tetapi tidak dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar keinginan konsumen.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Personel kurang mampu atau tidak ada keinginan untuk mengikuti standar yang ada.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yaitu janji-janji yang diberikan dalam iklan tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan konsumen.
- e. Kesenjangan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan konsumen. Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

## **B. Kepuasan Nasabah**

### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Philip Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>10</sup> Jika kinerja berada

---

<sup>10</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 138-139.

dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen merasa puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka konsumen amat puas atau senang. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, maka konsumen merasa tidak puas.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Konsumen)

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:<sup>11</sup>

### a. Produk

Produk yang baik serta dapat memenuhi selera dan harapan dari konsumen akan dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

### b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk, dimana harga mencerminkan dari kualitas produk tersebut.

### c. Promosi

Promosi merupakan cara yang digunakan perusahaan guna menginformasikan manfaat produk dan jasa pada konsumen sasaran

### d. Lokasi

Lokasi perusahaan merupakan tempat didirikannya sebuah perusahaan.

---

<sup>11</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 209-210.

e. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan dilakukan untuk usaha memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga menciptakan kepuasan bagi konsumen.

f. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari perusahaan guna mendukung kelancaran operasional perusahaan.

g. Suasana

Suasana merupakan factor pendukung, apabila perusahaan memberikan kesan yang baik maka konsumen akan puas.

3. Pengukuran Kepuasan Nasabah (Konsumen)

Menurut Philip Kotler kepuasan konsumen dapat diketahui melalui:<sup>12</sup>

a. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu industri yang berpusat pada pelanggan/ nasabah (*customer centered*) harus memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumen untuk menyampaikan saran atau keluhan. Misalnya dengan cara memberikan kotak saran maupun kartu komentar. Hal tersebut dapat memberikan ide maupun masukan bagi perusahaan yang kemudian memungkinkan bereaksi cepat dan tanggap terkait masalah yang ada.

---

<sup>12</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 140-142.

b. Survey Kepuasan Konsumen

Metode ini dapat dilakukan dengan cara telepon ataupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan serta umpan balik secara langsung dari konsumen. Hal tersebut juga dapat memberikan nilai positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada para konsumennya.

c. Pembeli Bayangan

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli ke perusahaan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan-pelayan yang melayani.

d. Analisis Konsumen yang Beralih

Perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain dan lain-lain. Dengan adanya informasi yang diperoleh perusahaan dapat lebih meningkat kerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para konsumennya.

4. Ciri-Ciri Nasabah yang Puas

Perilaku nasabah yang puas tentu akan berbeda dengan perilaku nasabah yang tidak puas. Philip Kotler menyatakan ciri-ciri nasabah yang merasa puas sebagai berikut:<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, 139-140

- a. Loyal terhadap produk atau jasa
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

### **C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah**

Philip Kotler mengatakan bahwa kualitas produk dan jasa sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan dan kepuasan dapat mempengaruhi kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Hal ini dikenal sebagai iklan dari mulut ke mulut.

Mengelola tingkat kepuasan pelanggan merupakan strategi penting bagi perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggan mereka saat ini dan juga memungkinkan mereka untuk menarik banyak pelanggan potensial dari mulut ke mulut. Tidak hanya dari mulut ke mulut, bahkan saat ini internet menjadi sarana bagi pelanggan untuk menyebarkan berita baik dan buruk mengenai perusahaan kepada seluruh dunia.<sup>14</sup>

Oleh karenanya perusahaan harus lebih baik lagi dalam memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat

---

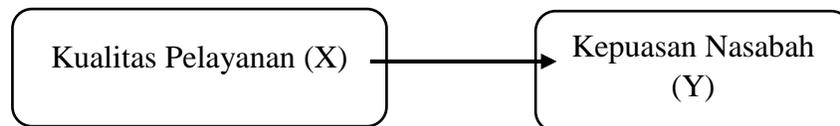
<sup>14</sup> *Ibid.*, 142-144.

kepuasan nasabah.<sup>15</sup> Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

#### D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan untuk judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah Pada Masa Pandemi Covid-19” yang menerangkan adanya hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*. Sebagai variabel *independen* (bebas) adalah kualitas pelayanan, dan sebagai variabel *dependen* (terikat) dalam hal ini adalah kepuasan nasabah. Maka dapat disusun kerangka berpikir sebagaimana tersaji pada bagan dibawah ini:

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



#### E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih perlu diuji. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan,

---

<sup>15</sup> Zul Rahmi Zhelfi, “Pengaruh Promosi dan Lokasi Bank Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus: PT BPRS Gebu Prima Medan)” Skripsi UIN Sumatera Utara Medan 2018.

belum berdasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_a$ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2.  $H_o$ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau kepada responden,<sup>1</sup> sehingga data yang diperoleh merupakan data primer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang datanya berbentuk angka pada analisis statistik.<sup>2</sup>

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey, dimana data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini bersifat kausal komparatif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

##### 1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel

---

<sup>1</sup> Etta Mamang Sangadji, dan Sopiah, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: C.V ANDI Alfabet, 2011), 28

<sup>2</sup> Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), 14.

terikat (dependen).<sup>3</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan” yang diberi notasi (X).

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>4</sup> Keberadaan variabel terikat pada penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel terikat pada penelitian ini adalah “Kepuasan Nasabah” yang diberi notasi (Y).

## C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, atau suatu suatu yang dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian.<sup>5</sup> Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah yang berjumlah 649 orang.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang diambil dengan prosedur tertentu. Atas dasar informasi yang diperoleh dari sampel, peneliti dapat menarik suatu kesimpulan yang diberlakukan untuk populasinya.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D) (Bandung: Alfabeta, 2017), 68

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 134.

Sampel yang baik diharapkan dapat mewakili populasinya atau representatif.<sup>6</sup> Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 87 nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sample dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu.<sup>7</sup> Besaran sampel pada penelitian ini menggunakan teknik slovin. Rumus perhitungan teknik slovin yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

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

Keterangan:

n: Sampel

N: Populasi

e: Perkiraan tingkat kesalahan (10% atau 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel dari keseluruhan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah adalah sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, 136.

<sup>7</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 85.

<sup>8</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 61.

$$n = \frac{649}{1 + 649(0,1)^2}$$

$$n = \frac{649}{7,49}$$

$$n = 86,65$$

Dari hasil diatas, diketahui jumlah sampelnya adalah 86,65 responden dan dikenakan menjadi 87 responden.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk pengumpulan data, adapun metode-metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### 1. Kuesioner (Angket)

Teknik angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pertanyaan pada responden dengan harapan mendapatkan respons atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, penulis memberikan angket kepada nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah yang dilakukan saat Pandemi COVID-19.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Pada *skala likert* dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidak

---

<sup>9</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 49

setujuan terhadap objek tertentu. Artinya pertanyaan yang disusun peneliti memiliki kategori positif atau negatif.<sup>10</sup> Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

## 2. *Interview* (Wawancara)

*Interview* (Wawancara) merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan pihak-pihak tertentu, yaitu nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah dan karyawan BPRS Rajasa Lampung Tengah. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada masa Pandemi COVID-19.

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan file-file seperti gambar, video, berkas-berkas atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian yaitu mengenai jumlah nasabah. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan pada saat Pandemi COVID-19 dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 158-159.

### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dapat disebut sebagai alat ukur dalam penelitian. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh seorang peneliti agar memudahkan pekerjaannya dalam mengumpulkan data menjadi lebih mudah di olah sehingga hasilnya akan lebih baik.<sup>11</sup> Instrumen penelitian yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**

<b>VARIABEL</b>	<b>PERNYATAAN</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	Kebersihan Bank selalu terjaga
	Penampilan karyawan Bank baik dan rapi
	Bank memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
	Professional dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah
	Bank menjamin keamanan simpanan nasabah
	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan
	Teller melayani dan menyelesaikan suatu transaksi dengan cepat
	Karyawan tidak melakukan kesalahan pencatatan transaksi

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, 172.

<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Menjadi nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah adalah keinginan saya
	Saya sama sekali tidak menyesal menjadi nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah
	Saya Puas dengan pelayanan BPRS Rajasa Lampung Tengah
	Kinerja karyawan BPRS Rajasa Lampung Tengah sesuai dengan yang diharapkan nasabah
	Tidak pernah mengeluh dan komplain terhadap pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah

## F. Teknik Analisis Data

Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS Statistic 16.0*, dan untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini, maka teknik analisis yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari

keseluruhan item pertanyaan.<sup>12</sup> Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.<sup>13</sup> Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics*. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{alpha} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika  $r_{alpha} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak normal. Model regresi yang baik hendaknya uji normalitas dengan hasil berdistribusi normal atau mendekati normal.

---

<sup>12</sup> Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), 24

<sup>13</sup> *Ibid.*

Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan metode analisis *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>14</sup> Pengujian heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dengan residual. Dasar-dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membantu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan tepat atau lebih baik dalam model yang lain. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

---

<sup>14</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian.*, 182

Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian ini dilakukan menggunakan *SPSS Statistic* dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05.

### 3. Uji Statistik

#### a. Regresi Linier Sederhana

Metode analisis yang digunakan untuk penelitian kuantitatif ini yaitu menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Metode analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa Pandemi COVID-19.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk menguji satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen).<sup>15</sup> Tujuan digunakannya metode ini yaitu untuk memprediksi besaran nilai variabel X yang mempengaruhi variabel Y apabila besar nilai variabel bebas tidak diketahui atau bernilai 0.

Rumus:<sup>16</sup>

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

<sup>15</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametik.*, 379.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 298.

Y = Kepuasan nasabah

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Kualitas pelayanan

b. Uji t atau Uji Parsial

Uji t digunakan untuk menguji signifikan secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>17</sup> Uji t dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kriteria yang digunakan pengujian ini adalah:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen

c. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan koefisien determinasi akan terlihat seberapa besar hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>18</sup> Variabel

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, 301

<sup>18</sup> Purbayu Budi Santosa, Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 125

bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah.

Dengan demikian determinasi dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Semakin besar nilai koefisiensi determinasi menunjukkan semakin besar pula pengaruh atau kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya semakin kecil nilai koefisiensi determinasi dari kualitas pelayanan maka semakin kecil pula pengaruhnya atau kontribusinya terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Lampung Tengah**

##### **1. Sejarah BPRS Rajasa Lampung Tengah**

BPRS Rajasa Lampung Tengah merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran pembiayaan kepada masyarakat, serta melaksanakan kegiatan jasa-jasa perbankan lainnya, berdasarkan prinsip syariah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Rajasa Lampung Tengah pada awal pendirian berbentuk Perusahaan Daerah (PD) dan diresmikan pada tanggal 31 Juli 2008 oleh bapak bupati Lampung Tengah H.Mudiyanto Thoyib berdasarkan izin BI tanggal 26 Juli 2008. BPRS Rajasa merupakan Perusahaan milik pemerintah daerah kabupaten lampung tengah dengan anggaran modal dasar dari pemerintah daerah sebesar 10 M.

Berdasarkan ketentuan sesuai Perda No. 7 tanggal 21 Mei 2007, Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 Pasal 7 bahwa BPR harus berbadan hukum Perseroan Terbatas perubahan badan hukum tersebut termuat dalam Akta Notaris Lukman Suheru, SH Nomor 41 tanggal 29 Maret 2010 dan pengesahan Menteri Hukum Hak Asasi Nomor AHU-32708. AH, 01,01, tanggal 29 Mei 2010, BPRS Rajasa Lampung

Tengah dengan modal dasar pemerintah daerah sekecil-kecilnya 10 M atau 80% dan modal pihak ke-3 sebesar besarnya 20% atau 2 M.

**Tabel 4.1 Legalitas BPRS Rajasa Lampung Tengah**

<b>Nama Perusahaan</b>	PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa Lampung Tengah
<b>NPWP</b>	02.535.835.9-321.000
<b>Legalitas</b>	AHU-32708.AH.01.01.tanggal 29 Juli 2010.
<b>Keterangan Domisili</b>	474/172/BB/-/200
<b>SIUP</b>	503/148/1805/DU.SIUP/LPD.1/V/20116
<b>TDP</b>	070266500001
<b>HO</b>	503/133/1805/DU-HO/LPD.1/V/2016
<b>Izin Prinsip</b>	12/8/KEP.PBI/2010, Tanggal 18 Agustus 2010
<b>Anggaran Dasar</b>	Akta Notaris Nomor 41, Tanggal 29 Maret 2010 Notaris Tabungan Lukman Suheru, SH
<b>Alamat</b>	Jl. Proklamator Nomor 14C Bandar Jaya, Lampung Tengah

*Sumber:* PT BPRS Rajasa Lampung Tengah

## 2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Lampung Tengah

### a. Visi

“Menjadikan bank syariah rajasa sebagai mitra untuk membangun ekonomi umat dalam kebersamaan dengan mengedepankan amanah, kejujuran, dan kehati-hatian serta profesionalisme menuju masyarakat madani”

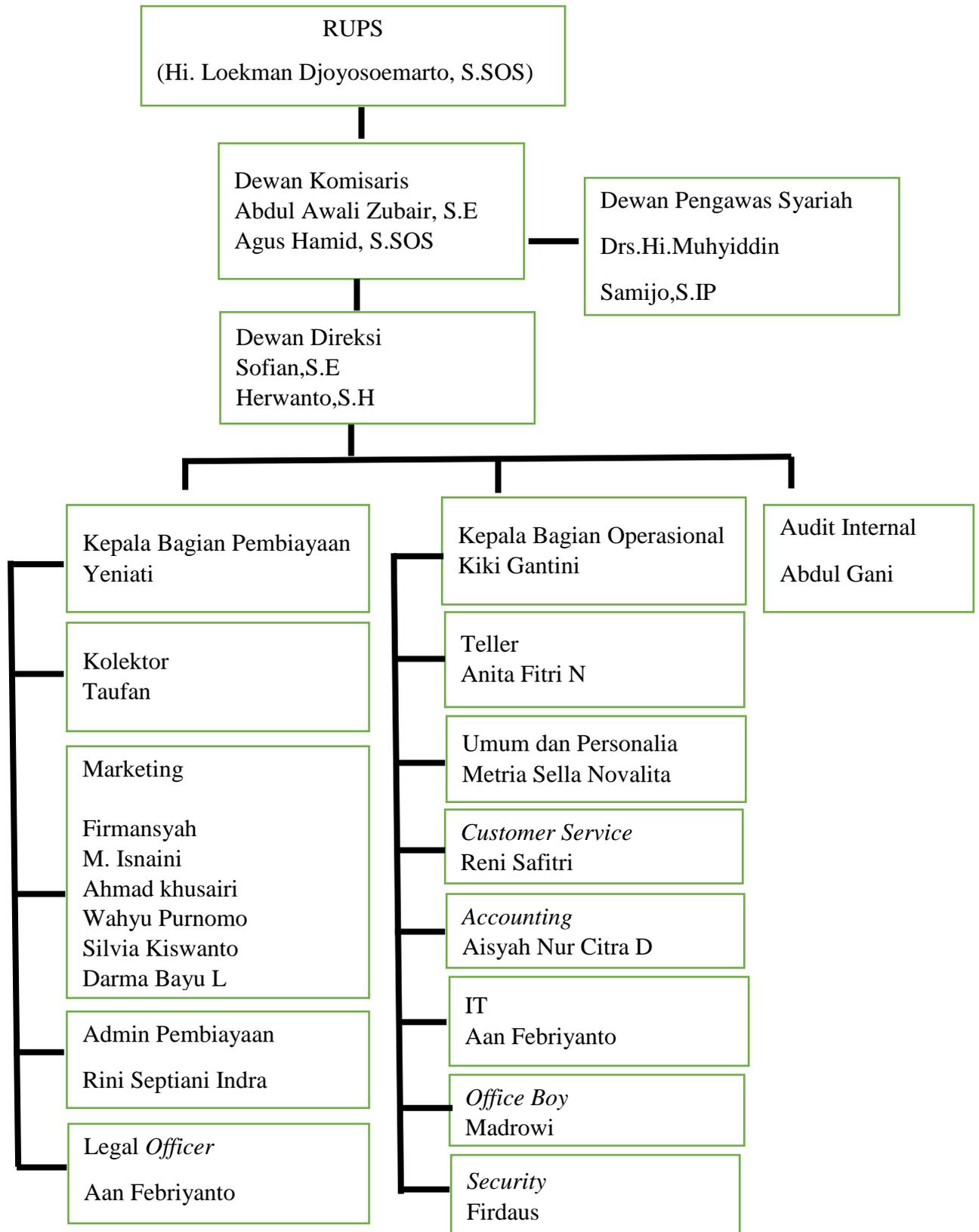
b. Misi

- 1) Melakukan sosialisasi dan edukasi kegiatan perbankan dengan sistem prinsip ekonomi islam.
- 2) Menumbuhkembangkan rasa memiliki umat terhadap perbankan syariah.
- 3) Mengembangkan kegiatan ekonomi umat dengan mengoptimalkan potensi usaha kecil dan menengah.
- 4) Menciptakan kemitraan dalam bermuamalah yang amanah, jujur,kehati-hatian dan profesional.
- 5) Ikut serta memberikan distribusi pendapatan bagi pemerintah daerah kabupaten lampung tengah.
- 6) Menggalangkan dana ZIS secara menyeluruh dan transparan

3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Lampung Tengah

Dibawah ini susunan organisasi PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah**



*Sumber:* PT BPRS Rajasa Lampung Tengah

Keterangan:

a. Rapat Umum Pemegang Saham (*RUPS*)

Rapat umum pemegang saham merupakan pemegang kekuasaan tertinggi PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah yang aplikasinya terlibat pada:

- 1) Pencalonan dan pemilihan Dewan Komisaris
- 2) Pengusulan anggota Direksi
- 3) Pemberian *aquit the change* atas persetujuan neraca dan perhitungan laba rugi.

b. Dewan Komisaris

Tugas dewan komisaris adalah sebagai berikut:

- 1) Dewan komisaris menetapkan kebijaksanaan pokok perusahaan yang harus dijalankan Direksi.
- 2) Dewan komisaris melakukan pengawasan atas pengurusan bank yang dilakukan oleh direksi dan berkewajiban memberi bantuan serta nasehat kepada Direksi.
- 3) Dewan Komisaris untuk jangka waktu tertentu dalam keadaan tertentu berwenang mengurus bank, apabila seluruh direksi berhalangan menjalankan tugasnya.
- 4) Dewan komisaris berwenang dapat meminta untuk mengadakan rapat dengan direksi, apabila dianggap perlu.

- 5) Dewan komisaris baik bersama-sama maupun sendiri-sendiri berwenang memeriksa buku-buku, surat-surat, bukti-bukti dan keadaan uang kas serta barang-barang lainnya.

c. Dewan Pengawas Syariah

Tugas dewan pengawas syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Dewan pengawas syariah berwenang menyetujui/ merekomendasikan atau menolak terhadap produk-produk yang akan dikeluarkan/di pasarkan pada masyarakat yang diajukan oleh direksi.
- 2) Dewan pengawas syariah melakukan pengawasan dan pengamatan terlaksananya syariah islam atas produk-produk yang dikeluarkan oleh Bank yang telah direkomendasikan oleh dewan pengawas syariah.
- 3) Dewan pengawas syariah memberikan saran/ fatwa kepada dewan komisaris/direksi untuk terlaksananya dengan baik syariah islam dalam operasional bank.
- 4) Dewan pengawas syariah baik bersama-sama maupun sendiri-sendiri berwenang untuk atau memeriksa segala produk dan aktivitas bank ditinjau dari sudut pandangan syariah islam.
- 5) Dewan pengawas syariah menyampaikan teguran melalui dewan komisaris terhadap penyimpangan syariah yang dilakukan direksi.

d. Direksi

Direksi adalah pimpinan tertinggi yang diberikan tugas dan tanggung jawab mengurus dan mengelola kegiatan bank sehari-hari. Anggota direksi diangkat sesuai keputusan Rapat Umum Pemegang saham tetapi sebelum diangkat harus memenuhi *Fit And Proper Text* dan mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Bank Indonesia sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 6/23/PBI/2004 tentang penilaian kemampuan dan keputusan (*fit and paper test*) Bank Perkreditan Rakyat. Direksi merupakan suatu team yang terdiri dari direktur utama dan direktur. Dalam pengelolaan sehari-hari direksi dibantu oleh kepala bidang dan karyawan kantor yang bertanggung jawab kepada Direksi.

e. Kepala Bagian Operasional

Tugas kepala bagian operasional adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu direksi dalam perencanaan penghimpunan dana dan pengelolaan dana masyarakat dan pihak lain yang dipercayakan kepada bank serta mengatur likuiditas bank.
- 2) Mengkoordinasi, mengarahkan, membina dan mengawasi semua kegiatan yang berhubungan langsung dengan bagian operasional
- 3) Menerbitkan laporan keuangan, laporan perkembangan pembiayaan dan laporan mengenai penghimpunan dana masyarakat secara lengkap, akurat dan sah baik harian, bulanan maupun sesuai dengan periode yang dibutuhkan.
- 4) Menilai dan mengevaluasi kinerja bagian operasional

5) Menatausahakan pembayaran gaji karyawan

6) Pengisian dan pembayaran pajak SSP dan SPT tahunan dan pajak lainnya.

f. *Account Manager Financing* (Marketing Pembiayaan)

Melakukan kegiatan pembiayaan *korporatsolisitasi debitur*, proses evaluasi dan persetujuan pembiayaan, monitoring kuantitas dan kualitas portofolio, guna memastikan tercapainya target pembiayaan maupun kualitas portofolio yang telah ditetapkan, sesuai dengan target market yang selaras dengan rencana dan strategi perusahaan.

g. *Cusmoter Service* (CS)

Customer Service adalah jabatan pada level staf yang merupakan salah satu ganda terdepan di kantor BPRS yang secara langsung akan berhadapan dengan public, baik itu nasabah, calon nasabah, ataupun pihak lain yang mempunyai urusan/kepentingan dengan BPRS. Untuk itu, kinerja CS seringkali merupakan refleksi dari “kualitas layanan BPRS” khususnya terkait dengan keramahan, kecepatan layanan.

h. *Teller*

*Teller* adalah jabatan pada level staf yang bertanggung jawab kepada kepala bagian operasional dan merupakan ganda depan lainnya di kantor BPRS yang paling banyak berhubungan dengan nasabah terkait dengan layanan penarikan dan penyetoran tabungan, pencairan deposito, sehingga selain jabatan CS, kinerja seorang *teller* juga

merupakan refleksi kualitas layanan BPR khususnya terkait dengan keramahan dan kecepatan layanan.

i. *Accounting*

*Accounting* adalah jabatan pada level staf yang bertanggung jawab kepada kepala bagian operasional, dimana mempunyai peran dan fungsi sangat krusial di kantor BPRS, karena berkaitan dengan setiap proses pengklasifikasian, pencatatan, peringkasan, analisis dan interpretasi atas seluruh transaksi yang terjadi di BPRS.

j. Bagian Umum

Fungsi bagian umum adalah sebagai staf/karyawan bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Di samping itu, bagian umum juga melaksanakan tugas-tugas terkait dengan urusan-urusan personalia/kepegawaian.

k. *Legal Officer*

*Legal Officer* perusahaan bank atau Lembaga pembiayaan bertugas:

- 1) Melakukan analisis yuridis
- 2) Melakukan pemeriksaan dan penilaian jaminan
- 3) Menyiapkan perjanjian pembiayaan
- 4) Melakukan pengikatan jaminan
- 5) Melakukan penyimpanan legal dokumen
- 6) Melakukan pengawasan pembiayaan
- 7) Melakukan upaya pengamatan pembiayaan bermasalah

### 1. *Kolektor*

Tanggung jawab Remedial:

- 1) Bertanggung jawab langsung kepada kepala bagian pembiayaan atas penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kerugian bank yang ditimbulkan karena kelalaian atau kesengajaan yang terjadi pada lingkup bagiannya.

Tugas *Kolektor*:

- 1) Membantu pelaksanaan kegiatan penyelesaian pembiayaan, meliputi upaya penyehatan terhadap pembiayaan bermasalah, penagihan atau pelunasan secara baik dan tertib, sekaligus menjaga tingkat kemacetan pembiayaan yang diberikan perusahaan pada tahapan wajar dan tetap mengupayakan dalam kondisi sehat.
- 2) Melakukan koordinasi dengan bagian terkait terhadap seluruh kegiatan penagihan dan penyelesaian pembiayaan, khususnya terhadap pembiayaan yang menunggak dan pola penanganan perkaranya.

Wewenang *kolektor* :

- 1) Menjemput angsuran nasabah pembiayaan dan menyetorkannya kepada *Teller*, dan memastikan seluruh setoran tidak ada yang tertinggal dan tidak terjadi selisih antara catatan dengan uang yang diserahkan.
- 2) Memberikan saran, usul, pendapat, atau opini kepada manajemen bersama dengan bagian pembiayaan dan legal untuk kepentingan perbaikan, penyempurnaan, dan pengembangan yang berkaitan dengan kegiatan penyelesaian pembiayaan bermasalah atau macet.
- 3) Mempersiapkan usulan program dan strategi operasional terkait pengembangan kegiatan pengamanan dalam penyaluran pembiayaan

m. *Internal Audit*

Tugas internal audit sebagai berikut:

- 1) Membantu direksi dalam tugas pengawasan terhadap pelaksanaannya audit internal yang meliputi financial audit atau program-program kerja dan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh bank, manajemen audit.
- 2) Memberi laporan hasil pemeriksaan terhadap tiket yang dibuat oleh bagian operasional, bagian umum dan personalia serta melakukan administrasi tiket.
- 3) Memberi opini atau saran hasil pemeriksaan yang telah dilakukan kepada pejabat masing-masing untuk dilakukan peraikan dan pelaporannya kepada direksi.

n. *IT Pelaporan*

Tugas *IT pelaporan* adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga agar seluruh *terminal computer clear* (user terhubung ke komputer server, baik kantor pusat maupun kantor kas).
- 2) Melakukan bank *checking* atau SID kepada calon nasabah pembiayaan
- 3) Menerima pengumuman-pengumuman dari bank Indonesia secara online melalui jalur extranet BI.
- 4) Membuat laporan SID kepada Bank Indonesia
- 5) Menjaga kerahasiaan password dan pin otoritas fasilitas internet banking dari bank koresponden.<sup>1</sup>

4. Produk-Produk BPRS Rajasa Lampung Tengah

a. Produk Tabungan BPRS Rajasa Lampung Tengah

Tabungan Syariah *Wadiah* (titipan): Tabungan BPRS Rajasa Lampung Tengah merupakan dana tabungan nasabah yang dikelola

---

<sup>1</sup> Dokumentasi PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah

secara amanah oleh Bank tanpa Biaya Administrasi. Tabungan Syariah *Mudharabah* (bagi hasil): Tabungan Bank Syariah rajasa Lampung Tengah merupakan dana tabungan nasabah yang dikelola secara amanah oleh Bank dan mendapatkan imbalan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati.

1) Tabungan Wadiah Rajasa (TAWAR)

- a) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- b) Tabungan dengan akad *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap saat di Bank Syariah rajasa pada hari kerja.
- c) Setoran awal Rp. 50.000,- dan untuk setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- d) Diberikan bonus menarik setiap bulannya
- e) Untuk setoran nominal tertentu, penarikan/penyetoran dapat dijemput oleh petugas Bank.

2) Tabungan Haji Rajasa (TAHARA)

- a) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- b) Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setelah dana anda cukup terkumpul untuk mendapatkan kepastian jatuh tempat (seat) naik haji

- c) Membantu menyiapkan rencana keuangan anda agar dapat menunaikan ibadah haji
  - d) Maksimal pengambilan 3 bulan sekali, atau apabila saldo anda telah melebihi Rp. 10.000.000,.
  - e) Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan
- 3) Tabungan Qurban Rajasa (TAQUR)
- a) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
  - b) Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap setahun sekali (saat anda berqurban), yaitu 1 bulan hingga 1 minggu sebelum Hari Raya Idul adha.
  - c) Membantu merencanakan anda untuk berqurban
  - d) Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan
- 4) Tabungan Siswa rajasa (TASIRA)
- a) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
  - b) Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap 6 bulan sekali atau setiap akhir semester
  - c) Membantu merencanakan biaya pendidikan siswa-siswi anda agar lancar hingga selesainya masa pendidikan
  - d) Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan

5) Tabungan Arisan Rajasa (TARISA)

- a) Aman karena dijamin oleh Pemerintah/LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- b) Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil sesuai dengan periode pengambilan arisan
- c) Memudahkan pengendalian alokasi uang dalam kelompok arisan, dengan saldo minimal sebesar Rp. 10.000,-
- d) Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan

b. Produk Pembiayaan BPRS Rajasa Lampung Tengah

1) Pembiayaan Sertifikasi Guru

Pembiayaan penyediaan dana yang diperuntukan untuk Anda yang berprofesi sebagai Guru baik PNS maupun Honor diseluruh wilayah Lampung yang memiliki Sertifikasi Pendidik dari pemerintah yang berwenang. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan Akad *al Murabahah dan Multijasa* sesuai dengan tujuan penggunaan Anda.

2) Pembiayaan Sisa Gaji PNS

Pembiayaan penyediaan dana yang diperuntukan untuk Anda yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintahan Daerah Kabupaten Lampung Tengah dan terlebih dahulu dilakukan *MOu Kerja Sama* dengan Bendahara Gaji oleh Dinas terkait.

Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan Akad al Murabahah dan Multijasa sesuai dengan tujuan penggunaan Anda.

3) Pembiayaan Pengurusan Porsi Ibadah Haji

Pembiayaan penyediaan dana untuk pemesanan *seat* atau kursi pemberangkatan ibadah haji diperuntukan untuk Anda yang ingin melakukan ibadah haji dengan aman dan berkah. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan Akad *Multijasa dan Qord*.

4) Pembiayaan Sektor Usaha Mikro dan Kecil Rajasa

Pembiayaan penyediaan dana yang diperuntukan untuk Anda yang mempunyai usaha mikro maupun kecil baik dalam sektor pertanian, perdagangan, perkebunan maupun konsumsi dll. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan Akad *al Murabahah, Multijasa dan Musyarokah* sesuai dengan tujuan penggunaan anda.<sup>2</sup>

## B. Hasil Penelitian

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang dilakukan dalam mengkorelasikan skor jawaban dari setiap butir pernyataan dengan jumlah skor variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah *korelasi pearson*, uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji dua sisi (*two taild*) dengan taraf signifikan 0,05.

---

<sup>2</sup> Dokumentasi PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah

Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas**

INSTRUMEN	ITEM	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN (X)	P1	0,250	0,208	VALID
	P2	0,276	0,208	VALID
	P3	0,307	0,208	VALID
	P4	0,267	0,208	VALID
	P5	0,400	0,208	VALID
	P6	0,365	0,208	VALID
	P7	0,416	0,208	VALID
	P8	0,366	0,208	VALID
KEPUASAN NASABAH (Y)	P9	0,730	0,208	VALID
	P10	0,503	0,208	VALID
	P11	0,571	0,208	VALID
	P12	0,775	0,208	VALID
	P13	0,402	0,208	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Hasil uji validitas menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  setiap indikator lebih besar dibandingkan  $r_{tabel}$ , dengan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,208. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian ini dilakukan

dengan menggunakan *SPSS Statistics*. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika  $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tidak reliabel.

**Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>INSTRUMEN</b>	<b>ITEM</b>	<b>ALPHA</b>	<b>R TABEL</b>	<b>KETERANGAN</b>
KUALITAS PELAYANAN (X)	P1	0,513	0,208	RELIABEL
	P2	0,516	0,208	RELIABEL
	P3	0,521	0,208	RELIABEL
	P4	0,544	0,208	RELIABEL
	P5	0,482	0,208	RELIABEL
	P6	0,494	0,208	RELIABEL
	P7	0,487	0,208	RELIABEL
	P8	0,490	0,208	RELIABEL
KEPUASAN NASABAH (Y)	P9	0,673	0,208	RELIABEL
	P10	0,729	0,208	RELIABEL
	P11	0,715	0,208	RELIABEL
	P12	0,667	0,208	RELIABEL
	P13	0,744	0,208	RELIABEL

*Sumber:* Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.3 maka nilai  $r_{\alpha}$  dari seluruh item lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$ , yakni diatas 0,208. Dengan demikian maka indikator yang digunakan terbukti reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik yaitu model regresi yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas diuji dengan menggunakan metode analisis *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Adapun dasar pengambilan keputusan yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi  $>0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $<0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.4 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24319212
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		1.283
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075

a. Test distribution is Normal.

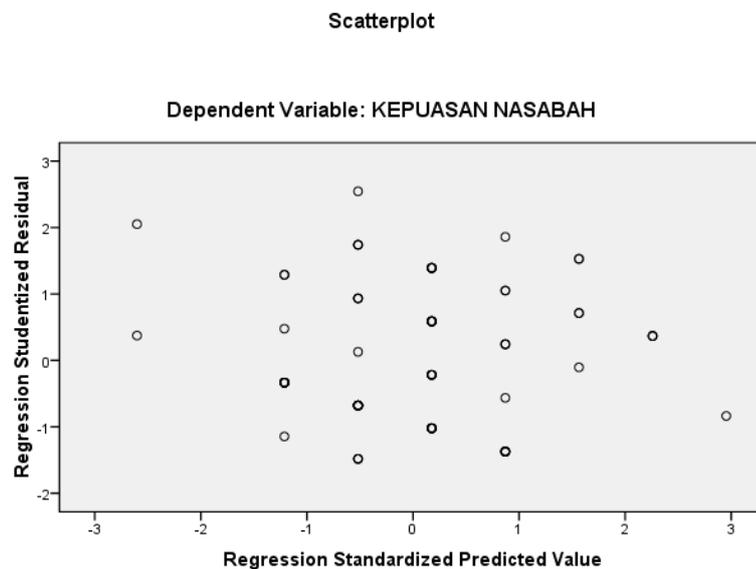
*Sumber:* Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan hasil tabel diatas *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,075 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah salah satu dari uji asumsi klasik pada analisis regresi. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Heteroskedastisitas merupakan salah satu faktor yang menyebabkan model regresi linier tidak efisien dan akurat.

Model regresi yang baik ditandai dengan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat menggunakan metode *Scatter Plot* antara ZPRED dan SRESID. Jika dalam *Scatter Plot* tidak membentuk pola dan menyebar, maka tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik pada *Scatter Plot* tidak membentuk pola tertentu atau tersebar tidak beraturan sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk memperkuat tidak terjadinya heteroskedastisitas, dapat dibuktikan dengan menggunakan metode glejser.

Uji glejser merupakan salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen (bebas) dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.021	1.509		.677	.500
KUALITAS PELAYANAN	.001	.047	.003	.029	.977

a. Dependent Variable: Abs\_Res

*Sumber:* Data primer diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,977 yang artinya lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga layak untuk dilanjutkan penelitian dengan menggunakan alat regresi sederhana.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas dilakukan dengan *SPSS Statistic* menggunakan *Test for Linearity* dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi *deviation from linearity*  $>0,05$ , maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- 2) Jika nilai signifikansi *deviation from linearity*  $<0,05$ , maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas**

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH * KUALITAS PELAYANA N	46.912	7	6.702	4.455	.000
Between (Combined) Groups					
Linearity	32.832	1	32.832	21.826	.000
Deviation from Linearity	14.080	6	2.347	1.560	.170
Within Groups	118.835	79	1.504		
Total	165.747	86			

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,170 yang artinya lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

### 3. Uji Statistik

#### a. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Syarat uji regresi linier sederhana data yang digunakan telah dinyatakan valid dan

reliabel serta lulus uji asumsi klasik yakni uji normalitas, heteroskedastisitas dan linieritas. Uji regresi linier sederhana dilakukan menggunakan *SPSS Statistic*, adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.543	2.975		2.536	.013
KUALITAS PELAYANAN	.429	.094	.445	4.582	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai *constant* (a) sebesar 7,543, sedangkan nilai kualitas pelayanan (b/ koefisien regresi) sebesar 0,429, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 7,543 + 0,429X$$

Hasil persamaan regresi linier sederhana diatas, menunjukkan konstanta memiliki nilai sebesar 7,543 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel dependen adalah sebesar 429. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,429 artinya setiap variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1% maka variabel kepuasan

nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,492. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah positif.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Kriteria yang digunakan pengujian ini adalah:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen

**Tabel 4.8 Hasil Uji t (Parsial)**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.543	2.975		2.536	.013
	KUALITAS PELAYANAN	.429	.094	.445	4.582	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,582 >  $t_{tabel}$  1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Semakin besar nilai koefisien determinasi menunjukkan semakin besar pula pengaruh atau kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Begitupun sebaliknya semakin kecil nilai koefisien determinasi dari kualitas pelayanan maka semakin kecil pula pengaruhnya atau kontribusinya terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 <sup>a</sup>	.198	.189	1.250

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,198 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 19,8%.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian regresi dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (4,582) > t_{tabel} (1,988)$ . Nilai R Square menunjukkan pengaruh sebesar 0,198 atau 19,8 % terhadap kepuasan nasabah. Jadi variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis penelitian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Gina Fitri Pertiwi yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon” dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center Cirebon yaitu sebesar 52,6%.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Andriyani dengan judul “Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Calon Nasabah (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)” dimana hasil penelitian tersebut menginformasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,297 atau 29,7% dalam pengambilan keputusan minat calon nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumiati Tomadehe yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate” dimana hasil

penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, BPRS Rajasa memberikan pelayanan yang baik meliputi kondisi fisik Bank, seperti parkir yang aman, lokasi yang strategis (dipinggir jalan raya, dekat dengan pasar, dekat dengan beberapa Rumah Sakit, lokasi berada disamping kantor cabang Bank BCA dan disebelah kantor cabang Bank BNI serta dekat dengan beberapa kantor Bank lainnya), ruangan yang nyaman, slip dan brosur-brosur tersedia secara langsung memberikan keterangan secara singkat produk dan sistem Bank serta penampilan karyawan Bank harus baik dan rapi yang memberikan ciri khas Bank yang berprinsip Syariah. BPRS Rajasa juga dapat dipercaya dan bertanggungjawab atas apa yang di janjikan. Karyawan BPRS Rajasa memberikan ketanggapan/keinginan untuk membantu nasabah. BPRS Rajasa mampu memberikan hubungan komunikasi dengan kekeluargaan. Dari hal-hal kecil yang diberikan BPRS Rajasa inilah yang memberikan nilai tambah dalam hal pelayanan sehingga menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini ditujukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19, maka dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t (parsial) yang telah dilakukan menghasilkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} (4,582) > (1,988)$   $t_{tabel}$  ini menunjukkan bahwa hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sehingga variabel bebas (kualitas pelayanan) memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Hal tersebut sesuai dengan keadaan yang terjadi yang menunjukkan bahwa BPRS Rajasa Lampung Tengah memberikan pelayanan yang baik sehingga menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi Praktisi

BPRS Rajasa Lampung Tengah diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan terutama pada masa pandemi COVID-19 agar kepuasan nasabah semakin meningkat kerana pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kepuasan nasabah.

## 2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu rujukan atau referensi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada masa pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *AN-NISBAH* Vol. 03. No. 01/ Oktober 2016.
- Handayani, Rina Tri. “Pandemi COVID-19, Respon Imun Tubuh dan Herd Immunity”, *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, Vol. 10, No. 3/ Juli 2020.
- Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2011.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group. 2011.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Oktaviani, Ita. “*Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri*”. Skripsi Institut Pertanian Bogor. 2010.
- Pertiwi, Gina Fitri. “*Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah di BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon*”. Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon. 2012.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Priyatno, Duwi. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom. 2011.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Metodologi Penelitian*. Bandung: C.V ANDI Alfabeta. 2011.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2005.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2014.
- Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI. 2017.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015.
- Tomadehe, Sumiati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Banks Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate”. Tesis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2017.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Wardiah, Mia Lasmi. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2013.
- Wiyanto. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syari’ah Mandiri Cabang Salatiga”, *MUQTASID* Vol. 7. No. 2/ Desember 2016.
- Yani, Putri Andri. “*Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Minat Calon Nasabah (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Kedaton Bandar Lampung)*”. Skripsi UIN Raden Intan Lampung. 2018.
- Zhelfi, Zul Rahmi. “*Pengaruh Promosi dan Lokasi Bank Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus: PT BPRS Gebu Prima Medan)*”. Skripsi UIN Sumatera Utara Medan. 2018.

HASIL ANGKET

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	JUMLAH X	P9	P10	P11	P12	P13	JUMLAH Y
1	5	4	5	3	5	4	4	4	34	4	5	4	5	5	23
2	4	4	4	5	4	4	3	4	32	4	5	5	5	4	23
3	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	4	5	4	3	19
4	5	5	4	3	4	5	4	5	35	5	5	4	5	4	23
5	4	4	2	4	5	4	4	4	31	5	4	4	5	4	22
6	4	4	4	3	4	5	4	4	32	5	4	4	4	4	21
7	4	3	4	2	5	4	5	4	31	4	4	4	4	3	19
8	4	3	4	3	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	5	4	4	4	5	34	5	5	5	5	4	24
10	4	4	5	4	4	4	3	3	31	4	5	4	4	4	21
11	5	5	5	4	5	4	4	4	36	5	5	4	4	4	22
12	5	4	4	3	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	5	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	20
14	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	4	4	5	4	22
15	4	4	4	5	4	4	3	4	32	4	4	4	4	4	20
16	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
17	4	4	5	3	5	5	2	3	31	3	4	5	4	3	19
18	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
20	4	4	5	3	4	4	5	5	34	5	4	5	5	4	23
21	4	4	4	3	4	4	4	4	31	5	4	5	5	4	23
22	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	4	5	4	21
23	5	4	4	3	4	5	4	4	33	5	4	5	5	4	23
24	5	4	4	3	4	4	4	4	32	5	4	5	5	4	23
25	4	4	3	4	4	3	4	5	31	4	4	4	4	4	20
26	5	4	5	3	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	21
27	4	4	5	3	4	4	4	4	32	5	4	4	5	4	22
28	4	3	4	4	5	4	4	4	32	4	5	4	5	3	21
29	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	5	4	5	4	22
30	5	4	4	3	4	4	3	4	31	4	5	4	5	4	22
31	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	JUMLAH X	P9	P10	P11	P12	P13	JUMLAH Y
32	4	4	3	4	5	4	4	4	32	4	5	5	5	4	23
33	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	5	4	4	20
37	4	4	4	2	4	5	5	4	32	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
39	5	4	4	3	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	21
40	5	4	5	3	4	4	3	4	32	5	5	4	4	4	22
41	4	4	5	3	4	4	4	4	32	5	4	5	4	4	22
42	4	3	5	3	4	4	4	4	31	5	4	5	5	5	24
43	4	4	4	3	4	5	4	4	32	5	4	5	4	4	22
44	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	5	4	5	3	33	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
47	5	4	4	2	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
48	4	5	4	3	4	4	4	5	32	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	3	4	4	4	4	32	4	5	5	5	3	22
50	4	3	5	3	4	5	4	4	32	4	5	5	4	4	22
51	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	2	4	3	3	4	28	4	4	4	4	4	20
53	5	5	4	3	5	4	5	4	35	5	4	5	5	4	23
54	4	4	4	3	4	3	4	4	30	5	4	5	4	4	22
55	4	5	4	3	4	5	4	5	34	5	5	5	5	4	24
56	4	4	4	4	3	4	4	4	31	5	5	4	5	4	23
57	4	4	5	3	4	4	4	4	32	5	5	4	5	4	23
58	4	4	5	3	5	5	4	5	35	5	4	5	5	4	23
59	4	4	5	3	4	4	4	4	32	5	4	5	5	4	23
60	5	5	2	3	4	4	4	4	31	4	4	5	5	4	23
61	5	4	5	3	4	3	4	3	31	3	4	4	4	4	20
62	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	5	3	5	4	33	4	4	4	4	4	20

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	JUMLAH X	P9	P10	P11	P12	P13	JUMLAH Y
64	4	3	4	3	4	5	4	4	31	4	4	4	4	4	20
65	4	3	4	5	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	20
66	5	4	4	3	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	3	4	5	5	4	32	4	4	4	4	4	20
69	5	3	4	4	5	4	4	4	33	5	4	5	4	4	22
70	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	5	4	3	5	3	32	4	4	5	5	4	22
72	5	4	4	3	5	4	4	4	33	5	4	5	5	4	23
73	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	5	4	4	21
74	4	4	5	3	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
75	4	4	5	4	4	5	4	4	34	5	4	4	4	5	22
76	5	3	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	20
77	4	3	4	4	5	4	3	4	31	4	4	4	4	4	20
78	5	5	4	3	4	5	3	4	33	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	2	4	4	5	4	31	5	5	4	4	5	23
80	4	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	5	24
81	4	5	5	3	4	4	5	3	33	4	5	5	4	4	22
82	4	4	5	3	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	21
83	5	4	3	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	5	3	4	3	31	4	5	5	4	4	22
85	5	5	4	3	3	3	2	3	28	4	4	5	5	4	22
86	4	4	5	4	5	3	4	3	32	4	4	4	4	4	20
87	4	4	5	3	4	3	5	4	32	5	4	4	4	3	20

## OUTPUT SPSS UJI VALIDITAS

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	KUALITAS PELAYANAN
P1	Pearson Correlation	1	.255*	-.038	-.178	.008	-.010	-.161	.099	.250*
	Sig. (2-tailed)		.017	.724	.099	.939	.924	.136	.360	.020
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P2	Pearson Correlation	.255*	1	-.051	-.190	-.063	-.032	-.043	-.007	.276**
	Sig. (2-tailed)	.017		.641	.077	.564	.770	.694	.952	.010
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P3	Pearson Correlation	-.038	-.051	1	-.085	-.009	.011	-.038	-.141	.307**
	Sig. (2-tailed)	.724	.641		.436	.937	.922	.727	.193	.004
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P4	Pearson Correlation	-.178	-.190	-.085	1	.181	-.136	-.045	-.115	.267*
	Sig. (2-tailed)	.099	.077	.436		.094	.209	.682	.287	.012
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P5	Pearson Correlation	.008	-.063	-.009	.181	1	-.045	.161	-.081	.400**
	Sig. (2-tailed)	.939	.564	.937	.094		.680	.136	.458	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P6	Pearson Correlation	-.010	-.032	.011	-.136	-.045	1	-.024	.286**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.924	.770	.922	.209	.680		.823	.007	.001
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P7	Pearson Correlation	-.161	-.043	-.038	-.045	.161	-.024	1	.110	.416**
	Sig. (2-tailed)	.136	.694	.727	.682	.136	.823		.309	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
P8	Pearson Correlation	.099	-.007	-.141	-.115	-.081	.286**	.110	1	.366**
	Sig. (2-tailed)	.360	.952	.193	.287	.458	.007	.309		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.250*	.276**	.307**	.267*	.400**	.365**	.416**	.366**	1
	Sig. (2-tailed)	.020	.010	.004	.012	.000	.001	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87	87

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

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

**Correlations**

		P9	P10	P11	P12	P13	KEPUASAN NASABAH
P9	Pearson Correlation	1	.121	.229*	.431**	.323**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.266	.033	.000	.002	.000
	N	87	87	87	87	87	87
P10	Pearson Correlation	.121	1	.056	.353**	.015	.503**
	Sig. (2-tailed)	.266		.604	.001	.887	.000
	N	87	87	87	87	87	87
P11	Pearson Correlation	.229*	.056	1	.400**	-.046	.571**
	Sig. (2-tailed)	.033	.604		.000	.674	.000
	N	87	87	87	87	87	87
P12	Pearson Correlation	.431**	.353**	.400**	1	.092	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.399	.000
	N	87	87	87	87	87	87
P13	Pearson Correlation	.323**	.015	-.046	.092	1	.402**
	Sig. (2-tailed)	.002	.887	.674	.399		.000
	N	87	87	87	87	87	87
KEPUA SAN NASAB AH	Pearson Correlation	.730**	.503**	.571**	.775**	.402**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87

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

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

## OUTPUT SPSS UJI RELIABILITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	59.25	7.866	.103	.513
P2	59.54	7.740	.097	.516
P3	59.36	7.581	.092	.521
P4	60.23	7.714	.029	.544
P5	59.31	7.472	.258	.482
P6	59.44	7.458	.189	.494
P7	59.55	7.180	.210	.487
P8	59.53	7.531	.213	.490
KUALITAS PELAYANAN	31.75	2.075	1.000	-.205 <sup>a</sup>

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	38.01	5.825	.618	.673
P10	38.11	6.684	.371	.729
P11	37.99	6.430	.438	.715
P12	38.00	5.907	.692	.667
P13	38.33	7.039	.286	.744
KEPUASAN NASABAH	21.16	1.927	1.000	.570

# OUTPUT SPSS UJI NORMALITAS

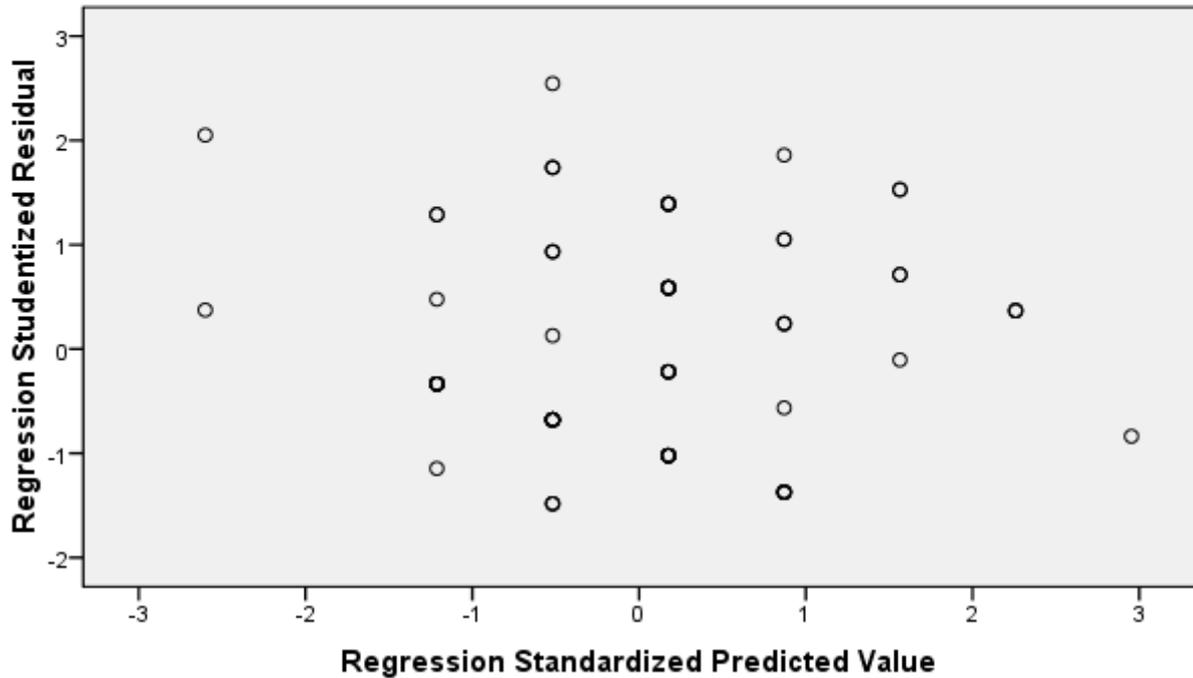
## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24319212
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		1.283
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075
a. Test distribution is Normal.		

# OUTPUT SPSS UJI HETEROSKEDASTISITAS

## Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.021	1.509		.677	.500
	KUALITAS PELAYANAN	.001	.047	.003	.029	.977

a. Dependent Variable: Abs\_Res

# OUTPUT SPSS UJI LINIERITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH * KUALITAS PELAYANAN	46.912	7	6.702	4.455	.000
Between Groups (Combined)					
Linearity	32.832	1	32.832	21.826	.000
Deviation from Linearity	14.080	6	2.347	1.560	.170
Within Groups	118.835	79	1.504		
Total	165.747	86			

## OUTPUT SPSS UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 <sup>a</sup>	.198	.189	1.250

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.832	1	32.832	20.996	.000 <sup>a</sup>
	Residual	132.915	85	1.564		
	Total	165.747	86			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.543	2.975		2.536	.013
	KUALITAS PELAYANAN	.429	.094	.445	4.582	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.55	22.99	21.16	.618	87
Std. Predicted Value	-2.601	2.952	.000	1.000	87
Standard Error of Predicted Value	.136	.420	.180	.060	87
Adjusted Predicted Value	19.31	23.11	21.16	.625	87
Residual	-1.840	3.160	.000	1.243	87
Std. Residual	-1.472	2.527	.000	.994	87
Stud. Residual	-1.483	2.545	.001	1.006	87
Deleted Residual	-1.868	3.206	.004	1.272	87
Stud. Deleted Residual	-1.493	2.633	.004	1.013	87
Mahal. Distance	.031	8.717	.989	1.628	87
Cook's Distance	.000	.208	.012	.024	87
Centered Leverage Value	.000	.101	.011	.019	87

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

# Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$df = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Tabel r untuk df = 101 - 150**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

<b>Pr</b> <b>df</b>	<b>0.25</b> <b>0.50</b>	<b>0.10</b> <b>0.20</b>	<b>0.05</b> <b>0.10</b>	<b>0.025</b> <b>0.050</b>	<b>0.01</b> <b>0.02</b>	<b>0.005</b> <b>0.010</b>	<b>0.001</b> <b>0.002</b>
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

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

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

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

### ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19

**A. Kuesioner (angket) yang dibagikan kepada nasabah BPRS Rajasa  
Lampung Tengah**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>						
1	Kebersihan Bank selalu terjaga					
2	Penampilan karyawan Bank baik dan rapi					
3	Bank memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
4	Professional dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah					
5	Bank menjamin keamanan simpanan nasabah					
6	Kesabaran dan kerendahan hati karyawan					
7	Teller melayani dan menyelesaikan suatu transaksi dengan cepat					

8	Karyawan tidak melakukan kesalahan pencatatan transaksi					
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>						
9	Menjadi nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah adalah keinginan saya					
10	Saya sama sekali tidak menyesal menjadi nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah					
11	Saya Puas dengan pelayanan BPRS Rajasa Lampung Tengah					
12	Kinerja karyawan BPRS Rajasa Lampung Tengah sesuai dengan yang diharapkan nasabah					
13	Tidak pernah mengeluh dan komplain terhadap pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah					

**B. Wawancara dengan pimpinan dan Karyawan BPRS Rajasa Lampung Tengah**

1. Upaya apakah yang dilakukan BPRS Rajasa Lampung Tengah untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan BPRS Rajasa Lampung Tengah kepada nasabah terutama dimasa pandemic COVID-19?

**C. Dokumentasi**

1. Profil BPR Syariah Rajasa Lampung Tengah
2. Legalitas BPR Syariah Rajasa Lampung Tengah
3. Struktur Organisasi BPR syariah Rajasa Lampung Tengah

Metro, 10 Oktober 2020  
Mahasiswa Ybs,



**Alistia Silviana Sari**  
NPM. 1602100083

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Dosen Pembimbing II



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010032015032010

## **OUTLINE**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Kualitas Pelayanan
  - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
  - 2. Dimensi Kualitas Pelayanan
  - 3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

- B. Kepuasan Nasabah
  - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
  - 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
  - 3. Pengukuran Kepuasan Nasabah
  - 4. Ciri-Ciri Nasabah yang Puas
- C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah
- D. Kerangka Pemikiran
- E. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
  - 1. Populasi
  - 2. Sampel
  - 3. Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
  - 1. Kuesioner (Angket)
  - 2. Interview (Wawancara)
  - 3. Dokumentasi
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data
  - 1. Uji Instrumen
    - a. Uji Validitas
    - b. Uji Reliabilitas
  - 2. Uji Asumsi Klasik
    - a. Uji Normalitas
    - b. Uji Heteroskedastisitas
    - c. Uji Linieritas
  - 3. Uji Statistik
    - a. Regresi Linier Sederhana
    - b. Uji t (Parsial)
    - c. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

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

- A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Lampung Tengah
  - 1. Sejarah BPRS Rajasa Lampung Tengah
  - 2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Lampung Tengah
  - 3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Lampung Tengah
  - 4. Produk-Produk BPRS Rajasa Lampung Tengah
- B. Hasil Penelitian
  - 1. Uji Instrumen
    - a. Uji Validitas
    - b. Uji Reliabilitas

2. Uji Asumsi Klasik
    - a. Uji Normalitas
    - b. Uji Heteroskedastisitas
    - c. Uji Linieritas
  3. Uji Statistik
    - a. Regresi Linier Sederhana
    - b. Uji t (Parsial)
    - c. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)
- C. Pembahasan

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

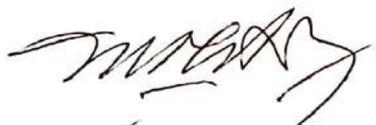
Metro, 10 Oktober 2020  
Mahasiswa Ybs,



**Alistia Silviana Sari**  
NPM. 1602100083

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Dosen Pembimbing II



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010032015032010



**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;

Nomor : 2636/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019  
Lampiran : -  
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

14 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, M.A.
  2. Era Yudistira, M.Ak.
- di – Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Alistia Silviana Sari  
NPM : 1602100083  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Di PT BPR Syariah Rajasa Lampung Tengah

Dengan ketentuan :

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

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

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



**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 : 3023/In.28/D.1/TL.00/11/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan PT BPRS Rajasa  
Lampung Tengah  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3022/In.28/D.1/TL.01/11/2020, tanggal 17 November 2020 atas nama saudara:

Nama : **ALISTIA SILVIANA SARI**  
NPM : 1602100083  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT BPRS Rajasa Lampung Tengah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH PADA MASA PANDEMI COVID-19".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 17 November 2020  
Wakil Dekan I,

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



**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-983/In.28/S/U.1/OT.01/12/2020**

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

Nama : ALISTIA SILVIANA SARI  
NPM : 1602100083  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100083.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 08 Desember 2020  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mekhlani Sudin, M.Pd  
NIP. 195808311981031001



**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.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Alistia Silviana Sari  
NPM : 1602100083  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah pada Masa Pandemi Covid-19  
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score 13%*.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 08 Desember 2020

Ketua Program Perbankan Syariah

  
**Reonika Puspita Sari, M.E. Sy.**  
**NIP. 199202212018012001**



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

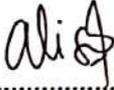
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**BERITA ACARA MUNAQASYAH**

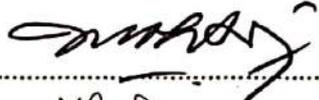
**WAKTU**

Hari/Tanggal : Rabu/16 Desember 2020  
Waktu : 13.00 - 15.00 WIB  
Tempat : Kampus II (E8.2.3 Gedung Abu Ubayd AL-Qasim)

**MAHASISWA**

Nama : Alistia Silviana Sari (  ..... )  
NPM : 1602100083  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Tempat : Kampus II (E8.2.3 Gedung Abu Ubayd AL-Qasim)  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rajasa  
Lampung Tengah Pada Masa Pandemi Covid-19

**TIM UJIAN MUNAQASYAH**

1 Ketua Sidang : Drs. H. M. Saleh, MA (  ..... )  
2 Penguji 1 : Zumaroh, M.E.Sy (  ..... )  
3 Penguji 2 : Era Yudistira, M.Ak (  ..... )  
4 Sekretaris : Muhammad Ryan Fahlevi, MM (  ..... )



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari      Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NPM : 1602100083      Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, 9 Juni 2020	Tambahkan penjelasan mengenai gap antara kepuasan nasabah dg peningkatan jumlah nasabahnya.	
	Selasa 9 Juni 2020	Teori yg disampaikan bahwa kualitas berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan yg menjadi fokus utamanya adalah peningkatan jumlah nasabah.	

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab I Mengurangi penyajian teori yang mendetail pada LBM	ef
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab I Memunculkan adanya kesenjangan antara teori dengan fenomena yang terjadi pada bagian LBM	ef
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab I menceritakan hubungan yang timbul di lapangan terkait dengan hubungan kualitas pelayanan dan peningkatan jumlah nasabah	ef

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab II Memperhatikan penulisan cetak miring untuk istilah asing	el
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab II Menambahkan teori yang menjelaskan keterkaitan antara variabel X (Kualitas pelayanan) dan variabel Y (Peningkatan jumlah nasabah)	el
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab II Menambahkan kerangka pemikiran	el

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari      Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NPM : 1602100083      Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab II Mengurangi teori yang tidak ada kaitannya dengan penelitian	ef
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab III Menghilangkan instrumen penelitian untuk variabel Y	ef
	Kamis, 16 Juni 2020	Bab III Menambahkan Uji Asumsi Klasik pada teknik analisis data	ef

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 23 Juni 2020	Menambahkan referensi untuk tabel jumlah nasabah	el
	Kamis, 23 Juni 2020	Membenahi penulisan penelitian relevan	el
	Kamis, 23 Juni 2020	Memperbaiki kerangka pemikiran	el
	Kamis, 23 Juni 2020	Menambahkan uji validitas dan uji reliabilitas	el
	Kamis, 23 Juni 2020	Menambahkan rumus untuk uji regresi linier sederhana	el

Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis, 16 Juli 2020	Bab I Memilih rumusan masalah yang paling tepat	
	Kamis, 16 Juli 2020	Bab I Merombak manfaat penelitian sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi	
	Kamis, 16 Juli 2020	Bab I Membenahi penulisan pada penelitian relevan.	

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari      Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NPM : 1602100083      Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis/ 30/2020 7	- perbaiki ketertarikan pd analisis regresi Sederhana. sesuaikan dg variabel yg di gunakan.	
	Rabu/ 5/2020 8	Acc Bab 1, 2, 3 Lampiran <u>ke</u> PB I.	

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020  
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat 07/08/20	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Perbaiki footnote yg salah</li><li>perbaiki silva's petunjuk.</li><li>✓ Perbaiki Rumusan Masalah</li><li>Pertanyaan Penelitian sesuai</li><li>petunjuk.</li><li>✓ Tujuan disesuaikan dg</li><li>pertanyaan penelitian.</li><li>✓ Perbaiki Pendirian Relasi</li><li>- Name Peneliti.</li><li>- Jurnal Penelitian.</li><li>- Fokus Penelitian.</li><li>- Hasil Penelitian</li><li>- Kesimpulan &amp; Pembahasan.</li></ul>	   
	Selasa 11/08/2020	✓ Aca Bab I-III <sup>Proposal</sup> ini, Lanjutkan ke tahap berikutnya.	

Pembimbing I,



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,



**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : VIII (Delapan)/ 2020

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11/08/20	Ace untuk diseminarkan	

Pembimbing I,

**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa/ 3/-2020 " "	<ul style="list-style-type: none"><li>- pastikan utk teori kepuasan sudah tercover kebutuhan penelitiannya terkait dg indikator<sup>tr</sup> yg akan di gunakan pd APD .</li><li>- instrumen sematkan dg perubahan yg ada .</li><li>- utk uji anumsi klasik di sematkan dg kebutuhan</li><li>- teori ttg Covid 19 lebih baik dihilangkan.</li></ul>	ef ef ef
	Rabu/ 4/-2020 " "	Acc pembahasan/ pendalaman BtB 1.23. Lanjut ke PB I	ef

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari      Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NPM : 1602100083      Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis/ 5/11/2020	- pd outline perbaiki poin C & D di BAB II. - sematkan redaksi pd profil perusahaan yg menjadi lokasi / tempat penelitian.	ef ef
	Jumat/ 6/11/2020	Acc outline penelitian	ef

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020

Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 9/11 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- pd APD penelitian berikan batasan yg ditunjukkan dlm sebuah catatan/keterangan bahwa data yg dikumpulkan khusus pd masa pandemi Covid.</li><li>- wawancara sudah terecover pd dokumentasi, jadi sebaiknya dihilangkan saja.</li></ul>	ef
	Selasa / 10/11 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- ACC APD Penelitian lanjutan ke proses berikutnya.</li></ul>	ef

Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 10/2020 4	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Perbaiki Latar Belakang Masalah, di LBM ini perlu di tulis hasil wawancara kpd karyawan dan Nesebah tgy keaduan fakultas yg ada.</li><li>✓ Perbaiki sub bab ke 2 sesuai petunjuk.</li><li>✓ See Bab I - III Pendahuluan Skripsi ini.</li><li>✓ Perbaiki Out Line dan APP sesuai dg petunjuk</li></ul>	

Pembimbing I,



**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,



**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 11/-2020 11	✓ Ace out line dan APP	

Pembimbing I,

**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari      Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NPM : 1602100083      Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin/ 30/ - 2020 "	<ul style="list-style-type: none"><li>- gambarkan struktur organisasi dlm bentuk bagan</li><li>- peringatkan mengenai keterangan yg ada pd struktur organisasi, penyajiannya terlalu banyak.</li><li>- pastikan kembali hasil uji data sesuai dg lampiran.</li><li>- hilangkan rumus pd regresi linier berganda, langsung pd hasilnya saja</li></ul>	<p>ef</p> <p>ef</p> <p>ef</p> <p>ef</p>

Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa/ 01/2020 12	<ul style="list-style-type: none"><li>- tambahkan analisis peneliti terkait hasil uji regresi</li><li>- hilangkan cara hitung tabel pd uji t, langsung pd hasilnya saja</li><li>- tambahkan analisis dari peneliti terkait hasil olah data. yg menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh.</li><li>- sempaikan kesimpulan dg pembahasan dan pastikan juga penyajiannya sudah selesai dg pertanyaan penelitian.</li></ul>	   

Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak  
NIP 199010032015032010

Mahasiswa Ybs,

Alistia Silviana Sari  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

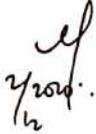
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Sabtu 2/12-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki kesimpulan sesuaikan dg tujuan/ pertanyaan penelitian.</li><li>- tambahkan hasil analisis pd kesimpulan secara singkat padat dan jelas</li></ul> <p>ACC Bab 4 &amp; 5 Lanjutkan proses bimbingan ke PBT, agar dpt dimunagoryahkan.</p>	  

Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP 199010072015032010

Mahasiswa Ybs,

**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Alistia Silviana Sari

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis  
Islam

NPM : 1602100083

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020  
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Juinat 7/12/ 2020.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Beri sumber rujukan (artikl) kali n. 48 dan 52, yg di peroleh dari dokumen yg di berikan oleh Bank.</li><li>✓ Ace Bab IV dan V skripsi ini.</li><li>✓ Ace skripsi ini untuk di Monev.</li></ul>	  

Pembimbing I,

  
**Drs. H. M. Saleh, MA**  
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

  
**Alistia Silviana Sari**  
NPM 1602100083

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Alistia Silviana Sari lahir di Gunung Sugih, Lampung Tengah pada tanggal 7 Agustus 1998. Peneliti merupakan putri pertama dari Bapak Marnan Efendi dan Ibu Beti Rahmawati dan memiliki satu saudara laki-laki bernama Rivansya Cahya Affandi serta satu saudari perempuan bernama Aura Siska Amalia. Peneliti bertempat tinggal di Desa Gunung Sugih Raya, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah.

Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh:

1. SDN 1 Gunung Sugih, Lulus pada tahun 2010.
2. SMPN 1 Gunung Sugih, Lulus pada tahun 2013.
3. SMAN 1 Gunung Sugih, Lulus pada tahun 2016.

Kemudian pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Pada akhir masa study peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Rajasa Lampung Tengah Pada Masa Pandemi COVID-19”