

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan)**

SKRIPSI

OLEH :

INDAH RISKI CAROLINA

NIM. 53.15.41.42



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan)**

SKRIPSI

Diajukan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Oleh :

INDAH RISKI CAROLINA

NIM. 53.15.41.42



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **INDAH RISKI CAROLINA**
NIM : 53.15.41.42
Tempat/tgl Lahir : Padangsidempuan 09 Desember 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. HM. Yamin Gg Kemuining

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan) ”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 17 Maret

Yang membuat pernyataan



INDAH RISKI CAROLINA
Nim : 53.15.41.42

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN COSTUMER CERVICE, TELLER
DAN SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada PT.Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan)**

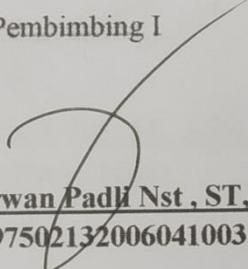
Oleh:

Indah Riski Carolina
NIM. 53154142

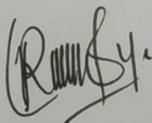
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 19 Desember 2019

Pembimbing I

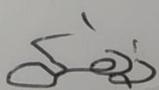

Mhd. Irwan Padli Nst, ST, MM, M.Kom
NIP. 197502132006041003

Pembimbing II


Rahmi Syahriza, S.Thl, MA
NIP. 198501032011012011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam


Zuhrinal M Nahwawi, MA
NIP. 197608182007101001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap kepuasan nasabah (PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan)**,”. an. Indah Riski Carolina, NIM 53154142 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 23 Januari 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

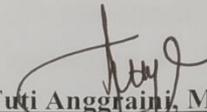
Medan, 13 Maret 2020

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah
UIN-SU

Ketua

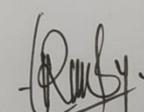
Sekretaris


Zuhrial M Nawawi, MA
NIP. 197608182007101001

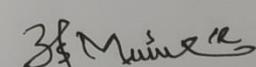

Tuti Anggraini, MA
NIP. 19770531 200501 2 007

Anggota


1. Mhd. Irwan Padli Nst, ST, MM, M.Kom
NIP. 197502132006041003


2. Rahmi Syahriza, S.Thi, MA
NIP. 198501032011012011


3. Dr. Sugianto, MA
NIP. 196706072000031003


4. Mawaddah Irham, M.E.I
NIB. 110000000092

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 1976 0507 200604 1002

ABSTRAK

Indah Riski Carolina, Nim 53154142, Skripsi Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap kepuasan nasabah (PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan),” Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU, Pembimbing I, Mhd. Irwan Padli Nst, ST, MM,M.Kom dan Pembimbing II, Rahmi Syahriza, S.Thi, MA

Model pengukuran SERVQUAL ini dikenal dengan 5 dimensi: *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik), untuk menilai persepsi kualitas layanan konsumen.. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan data kualitatif yang bersumber dari penyebaran kuesioner kepada responden, dengan sampel sebanyak 80 orang responden dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu , dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 42,4%. Artinya kualitas pelayanan sebuah perusahaan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam memberikan kepuasan pada pelanggan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Swt. Yang kepada-Nya kita menyembah, meminta pertolongan dan memohon ampunan. Shalawat dan salam, semoga tetap terlimpah kita curahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw. Beserta seluruh keluarga, sahabat-sahabatnya, dan para pengikutnya yang shalih hingga akhir zaman. Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Swt yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office (PT Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan)**. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kehadiran junjungan Nabi besar Muhammad saw, serta keluarga dan Sahabatnya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.

Dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga berupa motivasi, semangat, kasih sayang, bimbingan dan pengarahan serta saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kesehatan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Ayahanda Nauli Tua Simanjuntak dan Ibunda Nur Ainun Karo-karo dan Abang saya Ryandi Ansori Simanjuntak, yang telah memberikan dukungan baik melalui do'a maupun materil dan menjadi support system bagi penulis hingga saat ini.
3. Keluarga Besar penulis yaitu keluarga Simanjuntak dan keluarga Karo-Karo yang telah mendukung penuh baik melalui do'a dan materil mulai dari awal kuliah hingga akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak Zuhrinal M Nahwawi, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Sugianto, MA selaku Pembimbing Akademik.
9. Bapak Mhd Irwan Padli Nst, ST,MM selaku Pembimbing Skripsi I.
10. Ibu Rahmi Syahriza S.Th.I,MA selaku Pembimbing Skripsi II.
11. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
12. Ibu Efrida Yanti Siregar selaku *Branch Manager* Bank Muamalat dan untuk abang Rizky Fahlevi S,Pd dan Ahmad Rivai, SE selaku Tim yang menyemangati penulis.
13. Nasabah serta karyawan Bank Muamalat padangsidempuan beserta jajarannya yang telah bersedia membantu penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
14. Teman–teman seperjuangan Perbankan Syariah C stambuk 2015 yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat dan bantuan satu sama lain.
15. Kepada teman–teman terdekat dan yang saya sayangi Siti Damaiyanti , Andika Pranata ,Nur Ajija Harahap dan juga kepada abangnda Lufriansyah, SE.M.Ak dan kaka tersayang saya Nurhalimah Paaribu S.Pd dan Abangnda Ikrom Ritonga yang telah mendo’akan serta saling mendukung bersama-sama untuk skripsi penulis, khususnya keapada Dody Hasym Harahap S.pd yang telah membantu dan memberikan semangat kepada saya.
16. Terima kasih kepada seluruh teman dan sahabat serta pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendukung, mendo’akan serta membatu penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

Medan, 13 Februari 2020

Indah Riski Carolina, SE
NIM: 53.15.41.42

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Kegunaan	6

BAB II URAIAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis	7
1. Bank Syariah	7
1) Pengertian Bank Syariah	7
2) Fungsi Bank syariah	9
3) Karakteristik Bank Syariah	10
4) Prinsip Perbankan Syariah	11
2. Bank Konvensional	11
3. Pelayanan	17
B. Kerangka Berfikir	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Jenis dan Sumber Data	21
D. Populasi dan Sampel	22
E. Defenisi Operasional	23

F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Uji Instrumen	25
H. Analisis data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR TABEL

Tabel	hal
3.1 Waktu Penelitian	20
3.2 Defenisi Operasional	23
3.3 Skala Likert	24
4.1 Jenis Kelamin	35
4.2 Usia	36
4.3 Lama Menjadi Nasabah	36
4.4-4.32 Tabulasi Jawaban	37
4.33 Coefficients	51
4.34 Regresi Liner Berganda	53
4.35 Uji t	54
4.36 Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	hal
2.1 Kerangka Konseptual	19
4.1 Struktur Organisasi	24
4.2 Normalitas	51
4.3 Scatterplot	52
4.4 Pengujian Hipotesis	54

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana (*Fudnig*) dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana (*Lending*) tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹Bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah ²: 1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya untuk keamanan uangnya. Tujuan lainnya adalah untuk memperoleh bunga dari hasil simpanannya, dan memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*). 2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan kredit atau pinjaman kepada masyarakat. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, atau kredit perdagangan. 3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, bank notes, *travelers cheque*, dan jasa lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari

1

¹Kasmir, 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan*, h.101

²Ibid, h.102

masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak³.

Produk-produk bank terdiri dari⁴: a. Simpanan Giro (*Demand Deposit*) Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. b. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*) Merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). c. Simpanan Deposito (*Time Deposit*) Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito, dan deposit on call. Menurut Undang-Undang Nomor.10 Tahun 1998,

Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. ⁵Bank syariah sebagai lembaga intermediary keuangan diharapkan dapat menampilkan dirinya secara lebih baik dibandingkan dengan bank konvensional.

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dengan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil (*profit and loss sharing*).⁶

Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membedakan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Pola bagi hasil ini memungkinkan nasabah untuk mengawasi langsung kinerja bank syariah melalui

³Undang-undang nomor 10 tahun 2011, h.161

⁴Ibid, h.62

⁵⁵ www.bi.go.id

⁶Muhammad, 2005. *Bank Syariah Problem dan Proses Perkembangan di Indonesia*.

monitoring atas jumlah bagi hasil yang diperoleh. Jumlah keuntungan bank semakin besar maka semakin besar pula bagi hasil yang diterima nasabah, demikian juga sebaliknya. Jumlah bagi hasil yang kecil atau mengecil dalam waktu cukup lama menjadi indikator bahwa pengelolaan bank merosot.

Keadaan itu merupakan peringatan dini yang transparan dan mudah bagi nasabah. Berbeda dari perbankan konvensional, nasabah tidak dapat menilai kinerja hanya dari indikator bunga yang diperoleh. Terlebih lagi bank syariah harus bersaing dengan bank konvensional yang dominan dan telah berkembang pesat di Indonesia. Persaingan yang semakin tajam ini harus didukung oleh manajemen yang baik untuk bisa terus bertahan di industri perbankan.

Pengelolaan manajemen yang baik dalam suatu bank harus berada dalam pengawasan Bank Indonesia. Dalam hal ini peran Bank Indonesia adalah melakukan analisis kinerja yang bertujuan untuk mengetahui atau memantau apakah bank dalam posisi sehat atau tidak, juga mengawasi apakah bank tersebut dalam posisi tidak membahayakan kelangsungan usahanya. Karena dalam tiga pilarnya salah satunya adalah mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia. Secara tidak langsung Bank Indonesia membangun kepercayaan masyarakat terhadap perbankan Indonesia dan memberikan jaminan atas kepercayaan masyarakat tersebut. Sehingga membuat masyarakat merasa tenang dan nyaman untuk menjadi nasabah dalam suatu bank.

Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri.

Sejalan dengan itu, bahwa untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga kualitas pelayanan saat ini telah menjadi masalah serius bagi bank di pasar yang kompetitif, dan pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dapat digunakan sebagai instrumen dasar untuk membandingkan kinerja berbagai bank

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memenuhi layanan. Kualitas pelayanan memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah, retensi, pengurangan biaya dan profitabilitas yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan juga membantu dalam meningkatkan produktivitas, pangsa pasar, metode pelayanan yang menarik, menurunkan potensi pergantian pegawai yang cenderung lebih rendah dan meningkatkan semangat karyawan.

Konseptualisasi awal kualitas layanan didasarkan pada paradigma diskonfirmasi yang digunakan dalam literatur jenis barang fisik. Paradigma diskonfirmasi ini merupakan dasar bagi Parasuraman, Berry dan Zeithaml yang memperkenalkan model SERVQUAL (*Service Quality*), yang memandang kualitas layanan sebagai kesenjangan antara tingkat layanan yang diharapkan dengan tingkat persepsi konsumen dari layanan yang diterima.⁷

Model pengukuran SERVQUAL ini dikenal dengan 5 dimensi: *reability* (ke-andalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik), untuk menilai persepsi kualitas layanan konsumen. Penggunaan dimensi SERVQUAL di lintas industri harus disesuaikan dengan karakteristik industri yang akan diteliti karena adanya tipe/konsep layanan yang berbeda pada masing-masing industri. SERVQUAL tergantung konteks jasa tertentu yang bersifat murni penjual jasa seperti bank, jasa telepon, broker, reparasi peralatan, asuransi, rumah sakit ataupun perusahaan kartu kredit⁸

Banyak penelitian yang berupaya untuk memberikan definisi, pemodelan, pengukuran, prosedur pengumpulan data, serta analisis data yang relevan dengan masalah kualitas pelayanan. Namun, masih sedikit yang telah dilakukan dalam konteks industri perbankan di Indonesia, khususnya Sumatera Utara. Jadi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah di Kota Padangsidempuan.

Kualitas pelayanan di Bank Muamalat dinilai cukup baik dibandingkan dengan Bank syariah lain di Padang Sidempuan namun beberapa hal yang menjadi kelemahannya yaitu terkait jumlah pegawai yang melayani dan

⁷Prasuaraman, 2001. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Jurnal of Marketing. Vol.3.hal.14-21

⁸Cholih, Abdul. 2016. *Pengantar Manajemen*.h. 26

ketersediaan lahan parkir bagi nasabah. sedangkan Kualitas pelayanan di Bank Muamalat, banyak kritik dari masyarakat terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Beberapa diantara mereka meragukan kesesuaian bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam. Selain itu, beberapa keluhan pelayanan di bagian *front office* yang terkesan kurang profesional. Hal tersebut tentu saja harus segera diselesaikan untuk menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank syariah. Upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah yang di dalamnya juga melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan bank konvensional.

Berdasarkan uraian teori dan fenomena yang diuraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat di Kota Padangsidempuan.

B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah-masalah dari fenomena di atas adalah;

1. Jumlah pegawai di Bank Muamalat yang sedikit dibandingkan nasabah yang harus dilayani
2. Lahan parkir Bank Muamalat yang belum memadai
3. Nasabah meragukan kesesuaian bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam.
4. Beberapa keluhan pelayanan di bagian *front office* yang terkesan kurang profesional di Bank Muamlat.

C. Pembatasan Masalah

Agar lebih fokus dalam penulisan ilmiah ini penulis membatasi masalah dengan membahas tentang pelayanan dan tata kerja melalui 5 dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis

merumuskan permasalahan yang akan menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat di Kota Padang Sidempuan?

E. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan ilmiah ini yaitu Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat di Kota Padangsidempuan

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat di ambil bagi penulis dari penulisan ilmiah ini adalah penulis dapat mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat .

b. Bagi Perusahaan

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi pedoman atau sebagai bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan agar dapat dijadikan masukan dan dasar dalam pengambilan keputusan.

c. Bagi Akademisi

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa/i yang mempunyai minat untuk meneliti perbandingan pelayanan suatu perusahaan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

F. Kajian Teoritis

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.⁹

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) pengertian bank adalah sebagai berikut: “Bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran”.

Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu bank syariah yang biasa disebut *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).¹⁰ Bank syariah tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah, karena pada dasarnya bank syariah dikembangkan dengan menggabungkan antara masalah-masalah duniawi dengan agama. Sehingga dasar tersebut mengharuskan kepatuhan kepada syariat sebagai dasar kehidupan dengan tujuan mendapatkan ridha dari Allah untuk memperoleh kebaikan dunia dan akhirat. Oleh karena itu apa yang dijalankan dalam praktek perbankan juga

⁹UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat 12

¹⁰Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hal 1

merupakan salah satu aspek muamalah yang harus sesuai dengan syariat Islam.¹¹

Pengertian perbankan menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 adalah “Badan Usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.¹² Sedangkan bank syariah menurut PP No. 72 tahun 1992 adalah bank yang sistem operasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Sedangkan bank menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perkreditan dan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.¹³

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan prinsip-prinsip syariah.

Dari pengertian bank dan bank syariah tersebut, dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yaitu berlandaskan Al-Qur’an dan Hadist. Bank syariah didirikan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis-bisnis lainnya yang berkaitan dengan keuangan.

b. Fungsi Bank Syariah

Apabila selama ini dikenal fungsi bank konvensional adalah sebagai intermediary antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana berfungsi menjalankan jasa keuangan, maka bank syariah selain menjalankan fungsi jasa keuangan juga mempunyai fungsi yang berbeda dengan konvensional.

Perbankan syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu:

¹¹Ginjar, *Pengaruh Non Performing Financing terhadap Profitabilitas Bank Syariah* (Studi pada bank syariah yang terdaftar di Bursa Efek), 2013, hal 11

¹²Sofyan S. Hrp, *Akuntansi Perbank Syariah* (Jakarta: LPFE Usakti, 2010) hal 13

¹³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-Mudharabah*.
- 2) Menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku.
- 3) Memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindah bukuan, penagihan surat berharga, *kliring*, *letter of kredit*, *inkaso*, garansi bank dan pelayanan jasa bank lainnya.¹⁴

Tujuan khusus adanya perbankan syariah selain memberikan jasa keuanganyang halal bagi masyarakat muslim, sistem perbankan syariah diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi tercapainya tujuan sosial (kemanusiaan) dari sistem ekonomi islam. Oleh karena itu, kemunculan lembaga perbankan yang menggunakan nama syariah bukan hanya berdasarkan faktor permintaan pasar semata atau orientasi keuangan dan ekonomi saja. Akan tetapi diwujudkan atas dasar nilai-nilai kemanusiaan, yang mampu memecahkan masalah perekonomian yang dialami masyarakat dan sanggup meningkatkan martabat manusianya. Dengan begitu kehadiran perbankan syariah dengan sendirinya akan mampu membawa perubahan perekonomian masyarakat muslim ke arah yang jauh lebih baik.¹⁵

c. Karakteristik Perbankan Syariah

Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi juga memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah:

- 1) Penghapusan Riba

¹⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011) hal 39-42

¹⁵ Purwanda dan Muttaqien, *Model Pengembangan SDM Industri Perbankan Syariah di Indonesia*. Forum Riset Perbankan Syariah, Vol. V, 2012. Hal 8

- 2) Pelayanan kepada kepentingan public dan merealisasikan sasaran sosial-ekonomi islam.
- 3) Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.
- 4) Bank syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal, karena bank komersial syariah menerapkan *profit and loss sharing konsinyasi, ventura, bisnis, atau industry*.
- 5) Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha.
- 6) Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrument pasar uang antara bank syariah dan instrument bank sentral berbasis syariah¹⁶

d. Prinsip Perbankan syariah

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim. Karena itu, dalam transaksi penghimpunan dana simpanan berupa giro dan tabungan, serta investasi dalam bentuk deposito, maupun dalam penyaluran dana berupa pembiayaan oleh perbankan syariah tidak boleh mengandung unsur-unsur tersebut.¹⁷ Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹⁸

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Setiap nasabah selalu berharap mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kenyataan dari apa yang mereka terima (hasil). Kepuasan nasabah

¹⁶Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012) hal 67

¹⁷A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012) hal 62

¹⁸Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia* Edisi 3, (Jakarta: Salemba Empat, 2013) hal 84

dapat diketahui dengan beberapa cara membandingkan persepsi konsumen.

Adapun beberapa definisi kepuasan nasabah diantaranya sebagai berikut: secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang.¹⁹

Kepuasan Pelanggan (*customer's satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.²⁰

Mendefinisikan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka akan kecewa.

Sedangkan menurut Tjiptono Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil yang 7 di mana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan apa yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dari definisi diatas yang dikemukakan dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan puas seseorang setelah menggunakan pelayanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang.

Menurut Arianty dkk Kepuasan nasabah (pelanggan) adalah perasaan nasabah setelah merasakan antara apa yang sudah diterima dengan harapan yang

¹⁹ Kotler dan Keller, *kepuasan nasabah* 2009, hal. 138.

²⁰ Jafsar 2013 hal 19

diinginkanya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama.

b. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah menjadi proses pembelian (postpurchase action). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali lagi membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.

Menurut Jasfar terdapat beberapa macam-acam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1) Aspek barang dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.

2) Aspek emosi pelanggan.

Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.

3) Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa.

Pelanggan kadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya, pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.

4) Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan.

Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri:”Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar harga yang layak untuk jasa yang saya dapatkan? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan? “ Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.

5) Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah terdiri dari beberapa yaitu: ²¹

1) Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

²¹ Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy Offset, 2006

2) Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diberikan diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan

6) Pelayanan

a.) Pengertian Pelayanan

Untuk membuat perusahaan lebih unggul dari para pesaingnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.²²

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

²² Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), Hlm 57

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

a. Pelayanan dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Dua hal ini adalah amanah dan ilmu.

- 1) Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlmainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- 2) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- 3) Amanah dan fathonah merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- 4) Tablig yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi

tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

- 5) Istiqomah yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang terkenal dengan konsep SERVQUAL diantaranya:

- 1) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang andal dan akurat.

Sub indikator keandalan meliputi:

- a) Jasa layanan memenuhi janji sesuai yang dijanjikan
- b) Jasa layanan bisa menyelesaikan permasalahan pelanggan
- c) Jasa layanan menyelesaikan layanan tepat waktu

- 2) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan perusahaan menanggapi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tanggap.

Sub indikator daya tanggap meliputi:

- a) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cepat
- b) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cara yang tepat
- c) Petugas Jasa layanan selalu siap sedia memberi bantuan

- 3) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan kepada pelanggan jika perusahaannya mampu memberikan pelayanan yang baik.

Sub indikator meliputi:

- a) Perilaku petugas Jasa layanan meyakinkan
- b) Pelanggan merasa aman bertransaksi
- c) Petugas Jasa layanan sopan dalam melayani pelanggan

- 4) *Empathy* (empati) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada pelanggannya secara pribadi.

Sub indikator meliputi:

- a) Perhatian Jasa layanan kepada pelanggan.

- b) Perhatian petugas secara pribadi kepada pelanggan.
 - c) Pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangible* (berwujud) yaitu aspek yang nyata yang dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan karyawan.

Sub indikator meliputi:

- a) Memiliki peralatan modern
- b) memiliki fasilitas fisik menarik

c. Standar Pelayanan Bank Indonesia

Dalam Bank Indonesia terdapat beberapa layanan terkait dengan biaya, maklumat dan informasi. Standar mutu pelayanan bank syariah sama halnya dengan standar kualitas yang dimiliki oleh bank syariah. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank syariah memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu: *service excellence*.

Service excellence adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan, dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan.

Standar mutu pelayanan bank syariah adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Jadi, bisa dikatakan bahwa mutu pelayanan bank syariah seperti *excellent service*.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memegang peranan yang penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah).

Pelayanan juga dapat diartikan sebagai menolong, memudahkan, menyenangkan, dan bermanfaat bagi orang lain, pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya rangkaian sikap dan perilaku petugas bank.
2. Adanya komunikasi dengan nasabah.
3. Bertujuan untuk membantu dan menolong dan menyenangkan nasabah (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

G. Penelitian terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan judul penelitian yang saya lakukan adalah dari Afifah²³ dengan judul Analisis Perbandingan tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional dalam penelitian ini afifah menganalisis perbandingan Antara kualitas pelayanan bank syariah dan bank konvensional dari segi kualitas layanan , fasilitas dan kepuasan nasabah kemudian ditemukan hasil bahwa para nasabah lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional dari segi kualitas dan fasilitas pelayanan, hal ini dikarenakan karena bank konvensional merupakan bank yang sudah lama dan berpengalaman.

Kemudian penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Hikmah²⁴ dengan judul Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam, dalam penelitian ini Hikmah juga membandingkan kualitas pelayanan bank Antara bank syariah dan bank konvensional di Kota Batam, dengan hasil bahwa tidak terlalu jauh perbedaan kepuasan nasabah Antara bank syariah dan bank konvensional walaupun bank konvensional sedikit unggul.

²³ Afifah, 2018. Analisis UIN Sunan Kalijaga JOgjakarta

²⁴ Hikmah, 2018, *Jurnal Akrab Juara*, Vol.3 nomor 1, Hal 29-39

Kemudian Roni²⁵ melakukan penelitian dengan judul Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah, Prioritas pelayanan fisik dan empati, dalam penelitian ini roni mencoba untuk menguraikan strategi yang dilakukan bank syariah dan bank konvensional dalam hal prioritas pelayanan fisik dan empati, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dengan hasil bahwa strategi yang dilakukan bank syariah dan bank konvensional sangat berbeda dalam menarik nasabah. Dan kemudian Arie²⁶ dengan judul Analisis perbandingan kinerja keuangan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional, dalam penelitian ini peneliti mencoba membandingkan kinerja bank melalui kinerja keuangannya yaitu Antara bank syariah dan bank konvensional dengan hasil bahwa bank konvensional memiliki kinerja keuangan yang lebih baik dibandingkan bank syariah.

Yang terakhir penelitian terdahulu yang dilakukan oleh wardani²⁷ dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek , hasil penelitian menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan gojek sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengambilan keputusan.

Adapun perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian saya menggunakan indikator pelayanan dengan dimensi SERVQUAL sebagai variabelnya, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan indikator pelayanan dari segi kualitas dan fasilitas serta kinerja keuangan, objek penelitian yang saya lakukan yaitu melakukan analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Muamalat sedangkan penelitian terdahulu membandingkan Bank Syariah dan Bank Konvensional.

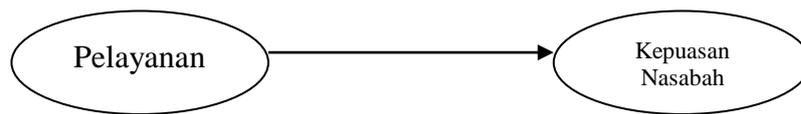
H. Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan dua variabel untuk dapat melihat pengaruh Antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan kerangka konseptual tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

²⁵ Roni, 2017 IAIN Imam Bonjol Padang

²⁶ Arie, 2017 IAIN Imam Bonjol Padang

²⁷ Tri Ulfa Wardani, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen transportasi Gojek*. FEBI UINSU.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

I. Hipotesis

Dari uraian teori dan penelitian-penelitian terdahulu dapat dijelaskan hipotesis bahwasannya Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan Assosiatif. Pendekatan Assosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Seperti telah ditemukan, terdapat tiga bentuk hubungan simetris, hubungan kausal, dan intraktif/ reciprocal/ timbal balik. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Adapun yang menjadi tempat dari penelitian ini adalah pada PT Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian mulai dari Juni 2019-Oktober 2019.

Tabel 1.3
Waktu Penelitian

N	O	Jenis Penelitian	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1		Pra Riset				■																
2		Pengajuan Judul				■	■															
3		Pengumpulan Data					■	■	■													
4		Penyusunan Proposal						■	■	■												
5		Bimbingan Proposal							■	■												
6		Seminar Proposal								■	■											
7		Penyusunan Skripsi									■	■	■	■								
8		Bimbingan Skripsi																		■	■	■



C. Jenis dan Sumber Data

22

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan dari dua sumber data, yaitu:

1. Data primer, adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya.
2. Data sekunder, adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi kampus dan dari penelitian sebelumnya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit analisis/hasil pengukuran yang dibatasi oleh suatu kriteria tertentu²⁸. Selanjutnya Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.²⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat di Padangsidempuan sehingga jumlahnya tidak terhingga.

2. Sampel

Sampel adalah “Sebagian dari populasi yang merupakan wakil dari populasi itu”.³⁰ Mengingat jumlah populasi yang tergolong besar maka jumlah sampel dalam penelitian ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* :

$$N = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Dimana:

Z = nilai kritis untuk distribusi z = 1,96

P = nilai peluang estimasi maksimum = 0,5

d=persen kelonggaran, biasanya diperbolehkan antara 1 sampai 10%. Dalam penelitian ini diambil $d = 7\% = 0,07$

²⁸ Ety Rochaety, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta, Mitra Wacana Media, h.63

²⁹ Machfoedz, Ircham. 2010. *Kuesioner Dan Panduan Wawancara*. Yogyakarta : Penerbit Fitramaya. h.47

³⁰ Ibid, h.47

$$N = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,01^2}$$

$$N = 80 \text{ Orang}$$

Sehingga dapat diambil sampel sebanyak 80 orang.

E. Defenisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari suatu faktor lainnya. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Pelayanan

Dimensi	Defenisi	Indikator	Item
<i>Reliability</i>	kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang andal dan akurat	a) Jasa layanan memenuhi janji sesuai yang dijanjikan	1,2
		b) Jasa layanan bisa menyelesaikan permasalahan pelanggan	3
		c) Jasa layanan menyelesaikan layanan tepat waktu	4,5
<i>Responsiveness</i>	kemampuan perusahaan menanggapi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tanggap.	a) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cepat	6
		b) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cara yang tepat	7,8
		c) Petugas Jasa layanan selalu siap sedia memberi bantuan	9,10
<i>Assurance</i>	kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan kepada pelanggan jika perusahaannya mampu memberikan pelayanan yang baik	a) Perilaku petugas Jasa layanan meyakinkan	11,12
		b) Pelanggan merasa aman bertransaksi	13
		c) Petugas Jasa layanan sopan dalam melayani pelanggan	14,15
<i>Empathy</i>	kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada pelanggannya secara pribadi	a) Perhatian Jasa layanan kepada pelanggan.	16
		b) Perhatian petugas secara pribadi kepada pelanggan.	17
		c) Pemahaman akan kebutuhan pelanggan.	18
<i>Tangible</i>	aspek yang nyata	a) Memiliki peralatan modern	19

	yang dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan karyawan	b) Memiliki fasilitas fisik menarik	20, 21
--	--	-------------------------------------	--------

Sumber : Modifikasi dari penelitian terdahulu³¹

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun secara kronologis dari yang umum mengarah pada yang khusus untuk diberikan pada responden/informan yang umumnya merupakan daftar pertanyaan, lazimnya disebut kuesioner.³²

Kuesioner tersebut diberikan kepada para Nasabah

2. Studi dokumentasi yaitu mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan dan berhubungan dengan penelitian ini yaitu struktur organisasi, sejarah dan uraian tugas setiap bagian yang ada diperusahaan.

Bank. dengan menggunakan skala likert dengan bentuk *ckecklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3.3
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip penulisan angket seperti isi dan tujuan pertanyaan, bahasa yang digunakan, tipe dan bentuk pertanyaan, panjang pertanyaan, urutan pertanyaan, dan penampilan

³¹ Afifah, 2018. *Analisis perbandingan pelayanan*

³² Joko Subagyo, P. 2007. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.h.55

fisik angket.³³

g. Uji Instrumen: - Uji Validitas, - uji Reliabilitas

1. Uji Valliditas

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, yaitu:³⁴

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

n = Banyaknya pasangan pengamat

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum X^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel X

$(\sum Y^2)$ = Jumlah kuadrat pengamatan variabel Y

$(\sum X)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel X

$(\sum Y)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

rXY = Besarnya korelasi antara kedua variabel X dan Y

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho ditolak jika nilai korelasi adalah negative dan probabilitas yang dihitung \geq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\geq \alpha$ 0,05).

Ho diterima jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung \leq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\leq \alpha$ 0,05).

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya butir instrument yang valid di atas di uji reliabilitasnya untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yang handal dan

³³ Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. h.133

³⁴ Ibid. h.183

dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrument yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan Cronbach Alpha, dikatakan reliable bila hasil alpha $\geq 0,6$ dengan rumus alpha sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana:

- r = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- σ_b^2 = Jumlah varians butir
- σ_1^2 = Varians total

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, didapati hasil nilai reliabilitas dari kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai berikut:

i. Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Alat uji statistik yang digunakan adalah:

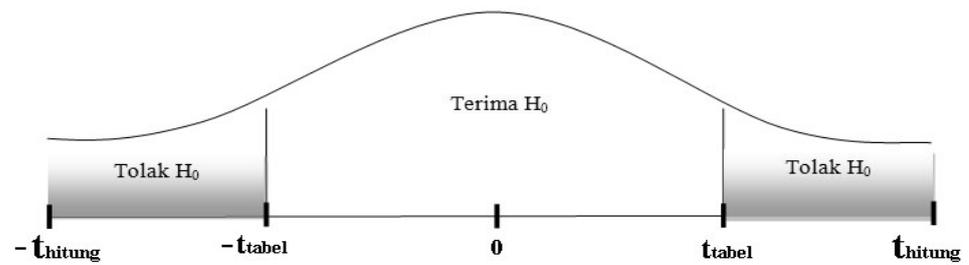
1. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menguji nyata atau tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat digunakan Uji t.



- 1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 = ditolak, maka ada pengaruh signifikan antara variabel x dan y
- 2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 = diterima, maka tidak ada pengaruh signifikan antar variabel x dan y

3. Koefisien Determinasi

Identifikasi koefisien determinan ditunjukkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika koefisien determinan (R^2) semakin besar atau mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terkait (Y). hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terkait. Sebaliknya, jika koefisien determinan (R^2) semakin kecil atau mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak cukup kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2004, hal. 253), koefisien determinasi dicari dengan mengkuadratkan nilai r, dengan rumus :

$$D = r^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2004, hal. 253)

Dimana :
 D = Koefisien Determinasi
 r = Nilai Korelasi *Product Moment*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan

jabata Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari Loka Karya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 sampai dengan 20 Agustus 1990 di Cisarua Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV MUI di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 22 sampai dengan 25 Agustus 1990. Kemudian diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah pertama di Indonesia. Realisasinya dilakukan pada tanggal 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akta pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akta Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, SH dengan izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 tanggal 21 Maret 1992.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H/1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H/1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim (ICMI) se Indonesia dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga mendapat dukungan nyata dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp. 84 Milyar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Milyar.¹ Sedangkan pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Padang Sidempuan berawal pada saat penduduk atau masyarakat di Padang Sidempuan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis Islami. Hal ini dikarenakan rata-rata penduduk Padang Sidempuan adalah beragama Islam. Dengan kepercayaannya para

penduduk mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka. Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Padang Sidempuan. Pendirian bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

Pada awal pendiriannya Bank Muamalat Cabang Pembantu Padang Sidempuan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang di ketuai oleh bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan, yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi oleh pengawas dari kantor Cabang Padangsidempuan. Kantor kas Padang Sidempuan ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungan dari masyarakat tanpa adanya pembiayaan yang disalurkan.

Kantor kas Padang Sidempuan berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Padang Sidempuan pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Ibu Retha Anhar dan kemudian digantikan oleh Bapak M. Amin Lubis sampai sekarang yang menyandang n sebagai Sub Branch Manager (SBM) di Padang Sidempuan. Pada saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor Cabang Pembantu ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu: 1. Meningkatkan dana pihak ketiga (DPK) 2. Meningkatkan kesehatan bank yang pada saat itu non performing finance nya maksimal mencapai tiga. 3. Meningkatkan outstanding. Saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor cabang Pembantu, maka fungsinya sedikit bertambah. Tidak hanya dibebankan tanggung jawab untuk mengumpulkan dana pihak ketiga/dana masyarakat, tetapi juga menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya

b. Ruang Lingkup

Usaha Seperti dijelaskan pada fungsinya di atas, ruang lingkup bidang usaha Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Padang Sidempuan meliputi pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa lainnya.

1) Pembiayaan

Seerti pada bank syariah lainnya, bank muamalat Cabang Pembantu Padang Sidempuan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah

cukup dikenal masyarakat, di antara pembiayaan yang transaksinya sedang aktif berjalan adalah murabahah, musyarakah, dan mudharabah. Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah umumnya berkaitan dengan pembelian lahan perkebunan, pertanian, pembangunan rumah, pembelian bahan bangunan, dan lain sebagainya. Pembiayaan yang menggunakan akad musyarakah berkaitan langsung dengan pembelian rumah atau bisa juga disebut kredit pembiayaan rumah (KPR). Sedangkan mudharabah sebagai pembiayaan yang cukup kecil bersama-sama dengan musyarakah berkaitan dengan koperasi dan bidang usaha lainnya. Kemudian ada pembiayaan yang menggunakan akad qardh khusus ditujukan untuk pembiayaan haji dan biaya sekolah. Semua pembiayaan yang diberikan pada prinsipnya adalah sama yaitu selalu dibebankan rahn (agunan) atau jaminan. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi atau disebut juga sebagai awal mitigasi risiko. Misalnya adalah menghindari nasabah dari kecurangan, seperti nasabah melarikan dana pembiayaan, tidak mau membayar outstanding yang wajib dan marginnya, dan masalah lain yang mungkin saja bisa terjadi.

2) Penghimpunan

Dana Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat Padang Sidempuan kepada masyarakat di antaranya adalah: - iB Muamalat - Tabungan Prima - Tabungan Berencana - Tabungan Sahabat - Tabunganku - Tabungan Haji Arafah - Tabungan Umrah - Deposito dan Giro.

3) Jasa lainnya

Jasa lain yang ditawarkan Bank Muamalat Padang Sidempuan adalah *automatic teller machine* (ATM). Pada ATM ini ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan seperti penarikan tunai/transfer, pengecekan saldo, pembayaran listrik, pembayaran air, pembelian pulsa Prabayar dan pembayaran zakat. Selain hal tersebut BMI Cabang Pembantu Padang Sidempuan juga menyediakan Mobile Banking dan Internet Banking yang fungsinya seperti ATM tersebut.

c. Visi-Misi Bank Muamalat Cabang Pembantu Padang Sidempuan

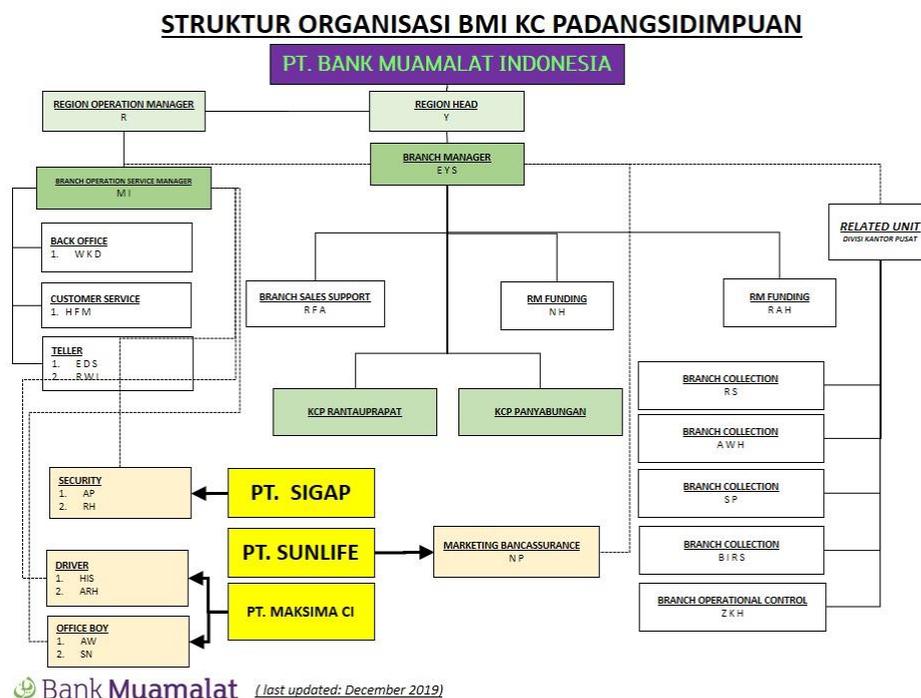
Menurut keterangan Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Padang Sidempuan, visi dan misi Bank Muamalat Indonesia adalah sama di seluruh Indonesia, yaitu:

Visi : menjadi bank syariah utama di Indonesia dan dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar nasional.

Misi : menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Visi dan misi ini tentunya disesuaikan dengan daerah pemasaran masing-masing oleh bank.4

d. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Padang Sidempuan

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan adalah sebagai berikut :



Bank Muamalat (last updated: December 2019)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

2. Deskripsi Data Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 orang responden melalui penyebaran angket, penulis melakukan penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia dari responden dan lama bekerja. Pengelompokan data sampel tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum dari nasabah Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Adapun demografi responden sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	42,5%
2	Perempuan	46	57,5%
	Jumlah	600	100%

Sumber : Data diolah (2019)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya jenis kelamin terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah perempuan dengan besaran nilai 57,5% atau sebanyak 46 orang, sedangkan laki-laki sebesar 42,5% atau sebanyak 34 orang.

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<27 Tahun	21	26,3%
2	28-38 Tahun	36	45%
3	38-48 Tahun	13	16,3%
4	> 48 Tahun	10	12,5%
	Jumlah	80	100%

Sumber : Data diolah (2019)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya usia responden yang terbanyak (mayoritas) menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 28-38 tahun sebanyak 36 orang, usia <27 tahun sebanyak 21 orang, usia 38-48 tahun sebanyak 13 orang dan usia >48 tahun sebanyak 10 orang.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Berlangganan	Jumlah	Persentase (%)
1	<3 Tahun	37	46,3%
2	3-5 Tahun	7	8,8%
3	>5 Tahun	36	45%
	Jumlah	80	100%

Sumber : Data diolah (2019)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya lama berlangganan (mayoritas) menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang berlangganan selama <3 Tahun atau baru berlangganan sebanyak 37 orang, kemudian >5 Tahun sebanyak 36 orang, dan 3-5 Tahun sebanyak 7 orang.

3. Deskripsi Data Kuesioner Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 80 orang responden melalui penyebaran angket, penulis melakukan deskripsi data berdasarkan setiap butir pertanyaan untuk melihat hasil jawaban responden terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan, adapun deskripsi data kuesioner penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban
Kepuasan terhadap kelengkapan informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	16	20.0	20.0	21.3
Setuju	50	62.5	62.5	83.8
Sangat Setuju	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan informasi yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang

Sidempuan.

Tabel 4.5 Tabulasi Jawaban
Penampilan petugas yang rapi dan bersih

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang Setuju	12	15.0	15.0	17.5
Setuju	57	71.3	71.3	88.8
Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kebersihan dan kerapian petugas Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.6 Tabulasi Jawaban
Kebersihan Ruangan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	16	20.0	20.0	21.3
Setuju	53	66.3	66.3	87.5
Sangat Setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas kebersihan ruangan yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.7 Tabulasi Jawaban
Kenyamanan Ruang Transaksi**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Kurang	6	7.5	7.5	11.3
Setuju	57	71.3	71.3	82.5
Sangat Setuju	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kenyamanan ruangan transaksi yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.4 Tabulasi Jawaban

Kelengkapan ATM

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang	16	20.0	20.0	21.3
Setuju	54	67.5	67.5	88.8
Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan ATM yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.8 Tabulasi Jawaban
Suasana yang nyaman**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Kurang	18	22.5	22.5
	Setuju			
	Setuju	53	66.3	88.8
	Sangat Setuju	9	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang Kenyamanan suasana yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.9 Tabulasi Jawaban
Kesetiaan menjadi pelanggan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Kurang	18	22.5	22.5
	Setuju			
	Setuju	50	62.5	85.0
	Sangat Setuju	12	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang menyatakan akan setia penjadi pelanggan Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.10 Tabulasi Jawaban
Pujian atas Bank Muamalat**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V	Tidak Setuju	7	8.8	8.8

Valid	Kurang Setuju	17	21.3	21.3	30.0
	Setuju	46	57.5	57.5	87.5
	Sangat Setuju	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas dan memuji Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.11 Tabulasi Jawaban
Kesiapan merekomendasikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang Setuju	14	17.5	17.5	20.0
Setuju	55	68.8	68.8	88.8
Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas dan siap merekomendasikan Bank Muamalat Padang Sidempuan kepada orang lain.

**Tabel 4.12 Tabulasi Jawaban
Kesesuaian Janji yang diberikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	9	11.3	11.3	12.5
Setuju	60	75.0	75.0	87.5

Sangat Setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kesesuaian janji yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.13 Tabulasi Jawaban
Pelayanan Customer Service**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	3.8	3.8	3.8
Kurang Setuju	17	21.3	21.3	25.0
Setuju	49	61.3	61.3	86.3
Sangat Setuju	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang pelayanan *customer service* yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.14 Tabulasi Jawaban
Kemampuan Customer Service menyelesaikan masalah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	10	12.5	12.5	13.8
Setuju	55	68.8	68.8	82.5
Sangat Setuju	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kemampuan customer service dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.15 Tabulasi Jawaban

Ketepatan Waktu Customer Service menyelesaikan masalah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	7.5	7.5	7.5
Kurang Setuju	36	45.0	45.0	52.5
Setuju	28	35.0	35.0	87.5
Sangat Setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang ketepatan customer service dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.16 Tabulasi Jawaban

Rasa keadilan yang diberikan Customer Service

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	5	6.3	6.3	7.5
Setuju	54	67.5	67.5	75.0
Sangat Setuju	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang keadilan yang diberikan customer service dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.17 Tabulasi Jawaban
Teller yang memberikan pelayanan yang cepat

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	11	13.8	13.8
	Setuju			
	Setuju	51	63.8	77.5
	Sangat Setuju	18	22.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kecepatan teller dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.18 Tabulasi Jawaban
Teller yang memberikan pelayanan yang tepat waktu

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.3	1.3
	Kurang	13	16.3	17.5
	Setuju			
	Setuju	54	67.5	85.0
	Sangat Setuju	12	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang ketepatan waktu teller dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.19 Tabulasi Jawaban
Kehandalan Bank Muamalat dari segi waktu**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Kurang	5	6.3	6.3
	Setuju			
	Setuju	62	77.5	83.8
	Sangat Setuju	13	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kehandalan waktu dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.20 Tabulasi Jawaban
Kesiapan Security**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Tidak Setuju	4	5.0	5.0
	Kurang	11	13.8	18.8
	Setuju			
	Setuju	53	66.3	85.0
	Sangat Setuju	12	15.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kesiapan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.21 Tabulasi Jawaban
Kesigapan Security**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang Setuju	17	21.3	21.3	22.5
Setuju	46	57.5	57.5	80.0
Sangat Setuju	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kesigapan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.22 Tabulasi Jawaban
Perilaku baik petugas Bank Muamalat**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Setuju	13	16.3	16.3	16.3
Setuju	58	72.5	72.5	88.8
Sangat Setuju	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang perilaku baik petugas dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.23 Tabulasi Jawaban
Keamanan yang diberikan security**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang Setuju	14	17.5	17.5	20.0
Setuju	54	67.5	67.5	87.5
Sangat Setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang keamanan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.24 Tabulasi Jawaban
Rasa nyaman atas Security**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang Setuju	13	16.3	16.3	18.8
Setuju	61	76.3	76.3	95.0
Sangat Setuju	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang rasa aman yang diberikan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.25 Tabulasi Jawaban
Kesopanan Security**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang	16	20.0	20.0	21.3
Setuju	58	72.5	72.5	93.8
Sangat Setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kesopansn security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.26 Tabulasi Jawaban
Nilai tambah teller**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang	7	8.8	8.8	11.3
Setuju	65	81.3	81.3	92.5
Sangat Setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang nilai tambah teller dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.27 Tabulasi Jawaban
Ketersediaan sarana**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	1	1.3	1.3	1.3
Kurang	21	26.3	26.3	27.5
Setuju	54	67.5	67.5	95.0
Sangat Setuju	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang ketersediaan sarana pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.28 Tabulasi Jawaban
Perhatian security yang maksimal**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	2	2.5	2.5	2.5
Kurang	21	26.3	26.3	28.8
Setuju	54	67.5	67.5	96.3
Sangat Setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang perhatian maksimal security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.29 Tabulasi Jawaban
Pemahaman yang baik yang dimiliki security

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Kurang	19	23.8	23.8
	Setuju			
	Setuju	50	62.5	86.3
	Sangat Setuju	11	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang pemahaman yang baik security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.30 Tabulasi Jawaban
Kelengkapan Peralatan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Kurang	14	17.5	17.5
	Setuju			
	Setuju	44	55.0	72.5
	Sangat Setuju	22	27.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan peralatan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Tabel 4.31 Tabulasi Jawaban
Fasilitas menarik

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V	Tidak Setuju	2	2.5	2.5

Valid d	Kurang	3	3.8	3.8	6.3
	Setuju				
	Setuju	47	58.8	58.8	65.0
	Sangat Setuju	28	35.0	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang fasilitas menarik pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

**Tabel 4.32 Tabulasi Jawaban
Kelengkapan Fasilitas**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid d	Kurang	8	10.0	10.0
	Setuju			
	Setuju	53	66.3	76.3
	Sangat Setuju	19	23.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

4. Analisis Data

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah dideskripsikan dari subbab sebelumnya (subbab deskripsi data). Data-data yang telah dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu, dilanjutkan dengan melakukan pengujian hipotesis untuk penarikan kesimpulan.

a. Uji Asumsi Klasik

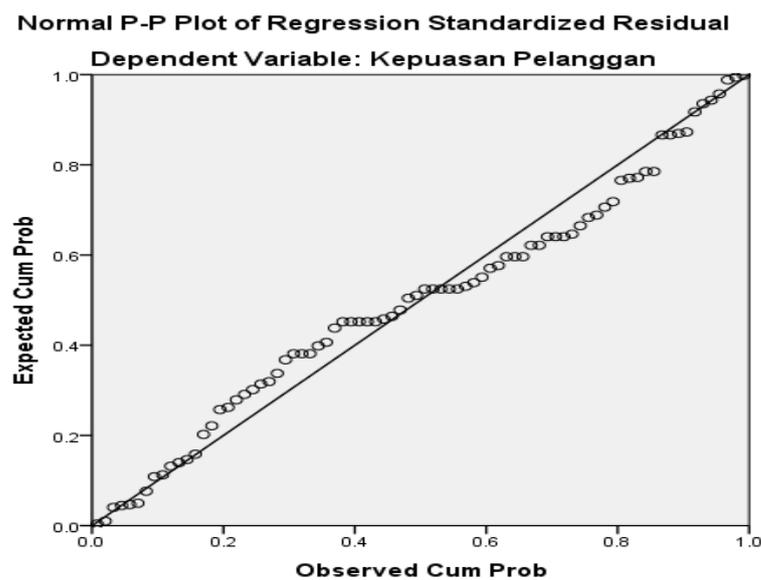
Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk

mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada model regresi linear berganda merupakan model yang baik atau tidak.

Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu :

1) Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2 Normalitas

Sumber : Data diolah (2019)

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi ini cenderung normal.

1) Multikolinearitas

tidak melebihi 4 atau Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variable independent. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/Vif*), yang 5.

Tabel 4.34 Coefficient**Coefficients^a**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.508	1.967

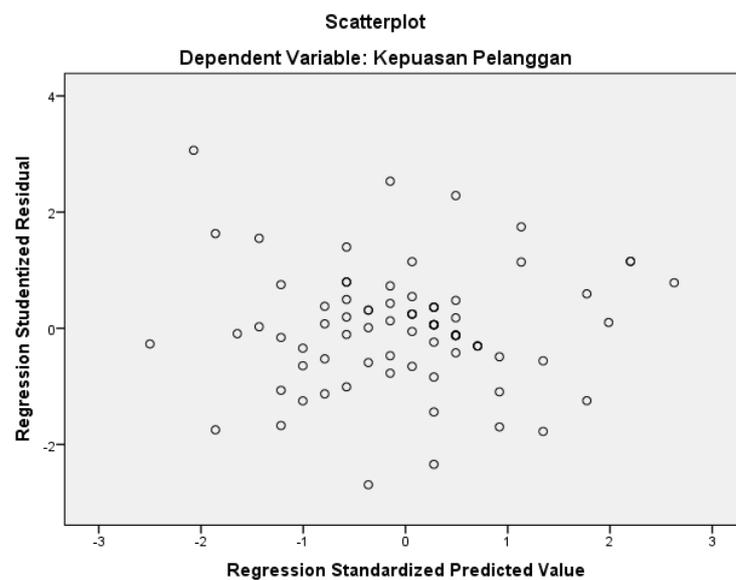
Sumber : Data diolah (2019)

Keempat variabel independent yaitu X memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) lebih kecil dari 4, sehingga tidak terjadi multikolonieritas dalam variable independen penelitian ini.

3) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.3 Scatterplot**

Sumber : Data diolah (2019)

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, secara tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada model regresi.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

variabel dependen dalam bentuk persamaan. Persamaan Regresi Berganda sebagai berikut : Adapun regresi linear berganda bertujuan untuk melihat hubungan dan arah hubungan antar variabel independen terhadap

$$Y = \alpha + bX + e$$

Tabel 4.34 Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-14.847	6.591	
	Pelayanan	.610	.081	.651

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel di atas hasil dari proses yang menggunakan program software SPSS sebagai penghitungan, maka hasilnya sebagai berikut :

$$Y = -14,847 + 0,610X + e$$

- 1) Konstanta mempunyai nilai regresi negatif, artinya jika variabel pelayanan dianggap nol, maka ada penurunan kepuasan pelanggan 14,847 kali.
- 2) Pelayanan mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel pelayanan sebesar 0,610 kali maka akan terjadi peningkatan Kepuasan pelanggan sebesar 61%..

c. Uji Hipotesis

Adapun pengujian hipotesis terdiri dari pengujian secara parsial (Uji t) dan pengujian secara parsial (Uji t), adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut :

1) Uji t (Secara Parsial)

Tujuan dari Uji t adalah untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan atau tidak dalam hubungan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y. data tersaji pada tabel di bawah ini, adapun t tabel = 2,01 (lihat tabel t untuk N=80).

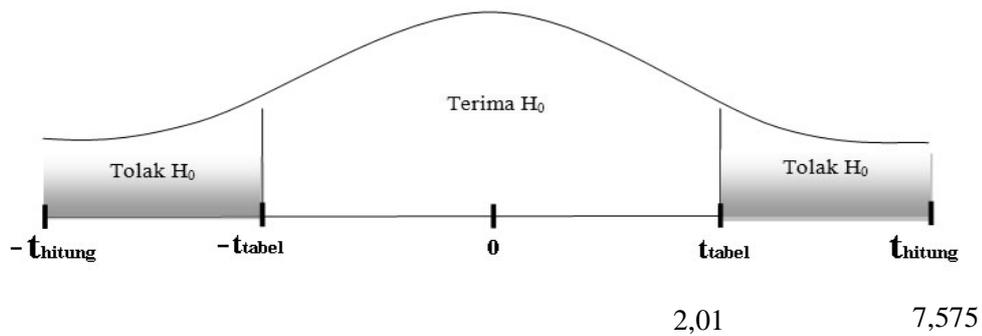
Tabel 4.35 Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-14.847	6.591		-2.253	.027
1 Pelayanan	.610	.081	.651	7.575	.000

Sumber : Data diolah (2019)

a) Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kualitas menunjukkan nilai t hitung – 7,575 > dari t hitung sebesar 2,01, dan nilai signifikansi sebesar =0,000 dan lebih kecil dari 0.05 dengan demikian berarti Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan yang berarti Hipotesis diterima. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel seperti diuraikan pada gambar berikut ini :



Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

Tabel 4.36 Koefisien Determinasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.651 ^a	.424	.416	3.35068	.424	57.387	1

Sumber : Data diolah

karyawan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (R Square) sebesar 0,424, hal ini berarti pelayanan hanya berpengaruh sebesar 42,4% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 47,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini seperti kualitas produk, Disiplin kerja, dan variabel lain yang mempengaruhi kinerja

B.Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang padang sidempuan dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada para nasabah bank muamalat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Edvarson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Thorik G. dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampiannya pun akan mengenai heartshare konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heartshare yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Service excellence adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan, dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan

pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan.

Standar mutu pelayanan bank syariah adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Jadi, bisa dikatakan bahwa mutu pelayanan bank syariah seperti *excellent service*.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memang peranan yang penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah).

Karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, diraba dan dicium, akan tetapi dapat dirasakan sehingga aspek *tangible* (bukti fisik) menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat untuk meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sehingga memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

Pengertian dari *reliability* mencakup konsistensi dari penampilan dari keandalan jasa untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Dimensi ini sebagai alat untuk mengukur keandalan dari perusahaan yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek yang dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

Iklan yang kreatif dan memberikan janji yang berlebihan jelas tidak akan

efektif. Pelanggan tertarik untuk membeli tetapi setelah mencoba pelayanannya, ternyata tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pelanggan yang kecewa karena janji yang berlebihan adalah pelanggan yang paling sulit untuk diajak kembali.

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Sebagai contoh survey yang dilakukan oleh frontier selama 5 tahun terakhir ini dalam industri perbankan. Lima tahun yang lalu, 90% dari nasabah di Jakarta akan puas apabila waktu menunggu dicabang suatu bank sebelum melakukan transaksi adalah antara 10-15 menit. Pada tahun ini, 90% dari nasabah di Jakarta mengharapkan agar lama menunggu sekitar 3-5 menit. Kepuasan pada dimensi responsiveness berdasarkan persepsi bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

Dimensi yang keempat adalah assurance atau jaminan, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dalam dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan yang termasuk kedalam aspek dimensi assurance adalah hal yang paling mudah diukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada front-line staf juga relative mudah. Sehingga banyak manajer yang paling cepat menaruh perhatian terhadap hal ini. Terutama manajer customer service akan memasukkan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak memberikan senyuman dan bersikap sopan.

Selain bersikap ramah, keamanan juga menjadi tolak ukur penilaian kepuasan pelanggan. Sebagai contoh Bank sebagai tempat untuk menghimpun dana masyarakat, pihak bank memberikan pengamanan yang ketat dari polisi yang ikut berjaga-jaga dan satpam yang menjaga kantor selama 24 jam. Keamanan tersebut membuat pelanggan atau nasabah menjadi percaya dan membuat

pelanggan puas dan percaya kepada bank untuk menitipkan uangnya.

Dimensi empathy dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan `responsiveness dimata kebanyakan pelanggan. Studi yang sudah dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri, mengkonfirmasi hal ini. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan “the haves” dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu , dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 42,4%. Artinya kualitas pelayanan sebuah perusahaan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam memberikan kepuasan pada pelanggan. pelanggan akan menilai perusahaan berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan, hal inilah tentunya yang harus menjadi perhatian perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden, responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan informasi yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan. Hal ini menandakan bahwa informasi yang diberikan oleh bank muamalat cukup lengkap. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kebersihan dan kerapian petugas Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas kebersihan ruangan yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kenyamanan ruangan transaksi yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan ATM yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang Kenyamanan suasana yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang menyatakan akan setia menjadi pelanggan Bank Muamalat Padang

Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas dan memuji Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas dan siap merekomendasikan Bank Muamalat Padang Sidempuan kepada orang lain. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kesesuaian janji yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang pelayanan *customer service* yang diberikan oleh Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kemampuan *customer service* dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang ketepatan *customer service* dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang keadilan yang diberikan *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kecepatan teller dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang ketepatan waktu teller dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kehandalan waktu dalam menyelesaikan masalah pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kesiapan *security* dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden

responden lebih banyak yang puas tentang kesigapan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang perilaku baik petugas dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang keamanan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang rasa aman yang diberikan security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kesopansn security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang nilai tambah teller dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang ketersediaan sarana pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang perhatian maksimal security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang pemahaman yang baik security dalam memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan peralatan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan. Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang fasiliyas menarik pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Pada hasil tabulasi pertanyaan yang diberikan kepada responden responden lebih banyak yang puas tentang kelengkapan fasilitas dalam

memberikan pelayanan pada Bank Muamalat Padang Sidempuan.

Dengan demilian dapat dinyatakan bahwasannya Bank muamalat cabang Padang Sidempuan merupakan bank yang memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan nasabah dari segi *teller, costumer service* dan *security*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel kualitas menunjukkan nilai t hitung $-7,575 >$ dari t hitung sebesar 2,01, dan nilai signifikansi sebesar $=0,000$ dan lebih kecil dari 0.05, dengan demikian Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan
2. Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 42,4% terhadap kepuasan pelanggan Bank Muamalat Cabang Padang Sidempuan

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan Pelayanan , hal-hal yang mendorong diri karyawan untuk lebih maksimal dalam bekerja masih harus ditingkatkan, terkait dengan pemberian penghargaan atas prestasi kerja karyawan baik berupa penghargaan moril maupun materil.
2. Dalam kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan , hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan agar dapat memberikan kepuasan sehingga menjaga nasabah untuk tetap setia kepada perusahaan dengan memperhatikan front office.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2011.
- Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, , dalam Aslikhah, 2011, “Strategi Pemasaran Pada BMT Masalah” Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam, Jurnal Malia VOL 1 Nomor 1 Tahun 2011. 2009
- A. Wangsawidjaja, Z.. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia. 2012
- Dermawan, Wibisono, *Riset Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum, 2003
- Harahap, Sofyan Syafri. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2002
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002
- Irsyad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Ismail. *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta : Kharisma Putra Utama, 2010
- Kasmir.. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2004
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2005
- Machfoedz, Ircham. *Kuesioner Dan Panduan Wawancara (Alat Ukur Penelitian) Bidang Kesehatan, Kedokteran, Keperawatan Dan Kebidanan*. Yogyakarta : Penerbit Fitramaya, 2010
- Muhamma. *Bank Syariah Problem dan Proses Perkembangan di Indonesia*, 2005
- Muttaqin, Arif. *Buku Ajar Asuhan Keperawatan Klien Dengan Gangguan Sistem Imunologi*. Jakarta: Salemba Medika, 2008
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005
- Rochaety E, dkk.. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS, Edisi Pertama*. Penerbit Mitra Wacana Media : Jakarta, 2007
- Sekaran, Uma, *Research Methods for Business*. Jakarta : Salemba Empat, 2013
- Sri Nurhayati Wasilah. *Akuntansi syariah di Indonesia* Jakarta : Salemba Empat,

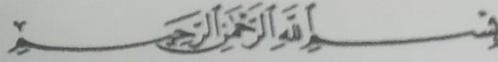
2008

Sugiyono.. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset, 2006



Bank Muamalat



No. : 717 /B/KC PSP-SRT/XI/2019

Padangsidempuan, 19 Nopember 2019 M
22 Rabiul Awal 1441 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI UINSU
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor B-4310/EB.I/PP.00.9/11/2019 tanggal 14 Nopember 2019 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Indah Riski Carolina
NIM : 53154142
Tempat/Tgl Lahir : Padangsidempuan, 09 Desember 1997
Sem/ Jurusan : IX / Perbankan Syariah

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service, Teller, dan Security terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan)**" dengan ini kami sampaikan *telah kami terima dan berikan izin* untuk melakukan **riset** serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan *ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan Nasabah dan Bank.*

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk ✓
KCU PADANGSIDIMPUAN



EFRIDA YANTI SIREGAR
BRANCH MANAGER

RFA