

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH NON MUSLIM PADA BANK SYARIAH MANDIRI DI KOTA JAMBI

Skripsi



Oleh:

HARIS RAMADHAN

NIM: SES. 130263

PEMBIMBING:

Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI

Efni Anita, ME.Sy

**KONSENTRASI EKONOMI AKUKNTANSI SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1439H/201M**

Pembimbing I : Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI

Pembimbing II : Efni Anita, ME.Sy

**Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi
Jl. Arif Rahman Hakim No.01 Telanaipura Jambi. (36122)**

Jambi, 20 Juni 2019

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
di-
JAMBI

NOTA DINAS

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi Saudara Haris Ramadhan yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi**" telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I



Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI
NIP. 197805312007012020

Pembimbing II



Efni Anita, ME.Sy
NIP:198607172015032004

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Haris Ramadhan
Nim : SES. 130263
Jurusan / Kosentrasi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Telanai Pura Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul Perbandingan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi, 20 - JUNI - 2019

Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL

TGL. 20
AC9EDAFF846663728

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Haris Ramadhan

SES. 130263



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Arif Rahman Hakim No. 1 Telanaipura Jambi 36122 Telp./fax: (0741) 65600

website: febi-iainjambi.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B - St. / D.V.1 / PP.00.9/06/2019 f

Tugas dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi". Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Haris Ramadhan
Nim : SES. 130263
Telah dimunaqasyahkan pada : 14 Mei 2019
Nilai Munaqasyah : 82,69 (A)
Dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Tim Munaqasyah/ Tim Penguji

Ketua Sidang

Dr. Subhan, M. Ag
NIP. 196409271993021001

Penguji I

Drs. Fathuddin Abdi, SH.HK., MM
NIP. 195704151985101001

Pembimbing I

Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI
NIP. 197805312007012020

Penguji II

Bambang Kurniawan, SP., ME
NIP. 198104262015031002

Pembimbing II

Efmi Antia, ME.Sy
NIP. 198607172015032004

Sekretaris Sidang

Mellya Embun Baining, SE., M. EI
NIP. 198405172011012012

Jambi, 28 Mei 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Dr. Subhan, M. Ag
NIP. 196409271993021001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”. An-Nisa (4) 58”¹



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

¹Tim Penerjemah dan Penafsir Al-Qur'an, *Qur'an Tafwid dan Tejemahan*, (Jakarta: Magfirah Pustaka, 2008), 143.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'alamin

Puji sukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi nikmat kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh strata 1 (S1) Shalawat beserta salam tidak lupa pula kukirimkan kepada junjunganku Muhammad Rasulullah SAW

Kuibaratkan karya kecilku ini bak serantai mawar yang wanginya akan tetap teringat sepanjang hayat, meski kelak raganya akan lekang terlengser waktu, dan kupersembahkan mawar ini untuk:

Ayahku terhebat Harun (Alm), ilmu yang kauberikan dan mendidiku dengan titik-titik dan berubah menjadi kalimat sehingga kupergunakan untuk mencari ridho di jalan Allah SWT.

Ibuku terindah Erniyati yang mengasuhku dan memberikan warna pelangi di dalam hidupku hingga kujelajahi dunia yang begitu luas.

Kakakku Hadi Candra, Herlina Halimah dan Hapis (alm) penyemangat dalam setiap langkahku.

Adikku Heri terbaik yang telah mengisi hari dengan canda tawa dan senyuman terindah yang pernah kumiliki.

Serta teman-temanku PMII angkatan (2013), Kawan-kawan FEBI (2013) M. Irfan (alm) dan M. Ami Fadli (alm) yang telah menginspirasi dalam langkah gelap dan terang hidupku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik regresi sederhana secara parsial maupun secara simultan untuk menghubungkan kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim (Y). Penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: nilai t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 4.221 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4.221 > 2.319$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dikarenakan dengan adanya Kualitas Pelayanan telah memberikan kepercayaan terhadap nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, di mana Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan nasabah. interior ruangan, (ruang tunggu toilet AC), kecepatan dalam menyelesaikan proses pengajuan aplikasi produk/jasa dan Pegawai Bank Syariah memiliki keahlian terhadap tugas pekerjaannya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah non muslim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthhan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthhan Thaha Saifuddin

ABSTRACT

This thesis aims to reveal the influence of sunset policy, tax amnesty and tax sanctions on taxpayer compliance at the Jambi Primary Tax Service office. This thesis uses a quantitative research using multiple regression statistical analysis partially or simultaneously to connect Sunset policy (X1), Tax amnesty (X2) and taxation Sanctions (X3) with taxpayer compliance (Y), the research conducted obtained the results and conclusions as follows: Simultaneously (F test) shows that the independent variable Sunset policy (X1), Tax amnesty (X2) and Tax Sanction (X3) jointly or simultaneously affect the taxpayer compliance (Y) at the Jambi Primary Tax Service Office . Whereas, partially from three variables only two have a significant influence, namely Sunset policy (X1) and taxation sanctions (X3) have an influence on taxpayer compliance (Y) while whereas Tax amnesty (X2) does not have a significant influence on compliance taxpayer (Y).

Keywords: Sunset policy, Tax amnesty tax sanctions, taxpayer compliance

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayahnya, yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kemudian shalawat dan salam semoga tetap telimpah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan dapat dirasakan manifestasinya dalam wujud Imam, Islam dan amal nyata yang *shalih likulli zaman wa makan*.

Skripsi ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi”** merupakan suatu kajian sistem informasi terhadap pembiayaan. Dan inilah yang diketengahkan dalam skripsi ini. Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh Bapak Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI dan Ibu Efni Antia, ME.Sy, selaku pembimbing satu dan dua, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Dr. H. Hadri Hasan, MA selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Subhan, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.
3. Bapak Dr. Sucipto, S. Ag., M. Ag, selaku Ketua jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI dan Ibu Efni Antia, ME.Sy, selaku pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu karyawan/karyawati di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi
7. Bapak dan Ibu pimpinan dan karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi yang telah memabantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Di samping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita mohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Juni 2019

Penulis,

Haris Ramadhan
SES. 130263

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
NOTA DINAS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Batasan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
F. Kerangka Teori.....	7
G. Penelitian Terdahulu	24
H. Kerangka Penelitian	26
I. Hipotesis.....	27
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	28
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel	30
D. Operasional Variabel.....	31
E. Instrumen Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Sistematika Penulisan.....	41
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi	41
B. Visi dan Misi.....	43
C. Struktur Organisasi Syariah Mandiri di Kota Jambi.....	44
D. Sarana dan Prasarana	45
BAB IV PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	46
B. Analisis Data	47
1. Uji Instrumen.....	47
a. Uji Reliabilitas.....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin

b. Uji Validitas	48
2. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	49
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	51
a. Uji t (t test)	53
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
C. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	57
B. Saran-Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jarmbi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jarmbi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Bank Syariah Mandiri dituntut untuk berbeda dengan bank konvensional dengan memperhatikan etika pelayanan yang sesuai dengan akhlakul karimah. Bagi hasil juga perlu dianalisis mengingat keyakinan masyarakat bahwa Bank Syariah Mandiri mampu menjawab kebutuhan mereka akan transaksi ekonomi bebas bunga dan selalu mengedepankan transparansi dan nilai-nilai keadilan dalam praktik operasionalnya.² Jika pemenuhan akan analisis ini bisa terpenuhi Bank Syariah Mandiri mampu menjadi bank kepercayaan pilihan masyarakat. Suatu produk dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya.³ Kualitas juga merupakan hal yang paling mendasar dari kepuasan konsumen dan kesuksesan dalam bersaing. Sesuai hipotesa saya sebagai peneliti merupakan hal yang sebenarnya untuk semua ukuran perusahaan dan bertujuan untuk mengembangkan praktek bahwa mereka mampu menemukan harapan akan kualitas yang semakin tinggi dan tingkat kepuasan tergantung akan mutu atau kualitas yang diterima.

Kualitas produk dan pelayanan bank yang sangat baik dan efisien akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. Dipihak perbankan sangat diharapkan adanya kepuasan nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi

² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), hal. 35

³ Nova Ch.I. Mamuya, "Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah di Kota Manado Sulawesi Utara", *Jurnal Universitas Manado*, 2011, hln. 4

terhadap bank. Artinya adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi tentunya akan melakukan banyak transaksi dengan pihak perbankan sehingga pada gilirannya jumlah nasabah juga mengalami peningkatan. Memberikan kepuasan kepada nasabah juga mengalami peningkatan.⁴ Memberikan kepuasan kepada nasabah dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan mereka merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan.

Salah satu cara agar dapat merebut pangsa pasar adalah memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya. Namun masyarakat cenderung lebih hati hati juga untuk memilih bank, dari segi keamanan dan kenyamanan dari produk tersebut. Jika pelanggan banyak keluhan ataupun saran pada produk yang ditawarkan maka pelanggan merasa tidak puas. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Itu artinya kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, ia akan merasa

⁴ Miftah Farid, “ Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1 No. 11, 2011*, hlm. 46

tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa ia akan merasa puas.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Harapan konsumen bisa berupa tiga macam tipe, pertama *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya.⁵ Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, suatu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tuntunan dari apa yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja yang optimum atau terbaik yang diharapkan diterima konsumen.⁶

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Dengan mengedepankan transparansi dan pertanggungjawaban yang diberikan maka akan berperan membantu meningkatkan kepercayaan nasabah pada umumnya, baik itu nasabah muslim dan juga non muslim. Pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang benar akan menjadikan perusahaan mendapatkan kepercayaan yang tinggi di mata nasabah, sehingga ini dapat berdampak pada jumlah nasabah yang ingin

⁵ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 (2), Oktober 2016, hlm. 253

⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, hal. 35

menggunakan jasanya di perusahaan tersebut. Penulis menemukan bahwa terdapat nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 1.1
Nasabah Non Muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

No	Tahun	Nasabah Non Muslim
1	2013	184
2	2014	215
3	2015	249
4	2016	254
5	2017	274

Sumber: Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

Dari tabel di atas dapat dicermati bahwa terhitung dari tahun 2013 jumlah nasabah non muslim di Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi berjumlah 184, namun di tahun 2014 mengalami peningkatan menjadi 215 dan begitu di tahun 2016 terjadi peningkatan menjadi 254, sehingga di akhir tahun 2017 terdapat 274 nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi. Peningkatan ini disebabkan kepercayaan yang dialami nasabah semakin meningkat dengan ditingkatkan kualitas pelayanan yang baik dan benar. Sedangkan nasabah muslim di Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi 16.674, jadi total semua nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi berjumlah 16.948 nasabah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Miftah Farid (2011) menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi, yakni dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Maka hasil analisis mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan yang

dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *responsiveness*.⁷ Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin kecil nilai value maka makin besar pengaruhnya terhadap kepuasan. Dengan demikian, jelaslah bahwa dengan adanya pelayanan yang berkualitas tinggi yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri maka akan mendorong nasabah agar tetap berinvestasi di Bank Syariah Mandiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis jelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya perluasan masalah yang dibahas yang menyebabkan pembahasan menjadi tidak konsisten dengan rumusan masalah yang telah penulis buat sebelumnya maka penulis memberikan batasan masalah ini hanya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada dua Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi yang beralamat di Simpang III Sipin, Kota Baru, Kota Jambi dan JL. Arif Rahman Hakim, Telanaipura, Komplek UIN Sulthan Thaha Saifuddin.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

⁷ Miftah Farid, “ Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan, hlm. 45

Dengan adanya semua perumusan masalah di atas, diharapkan adanya suatu kejelasan yang dijelaskan dan dijadikan tujuan bagi penulis dalam skripsi ini.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan nasabah non muslim terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan bagi nasabah non muslim terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi.
- b. Penelitian ini sebagai studi awal yang dapat menjadikan suatu pengalaman dan wawasan bagi penulis sendiri terhadap kepuasan nasabah non muslim terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, serta menjadi bahan bacaan yang menarik bagi siapapun yang akan membacanya.
- c. Sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas FEBI UIN (Universitas Islam Negeri) STS (Sulthan Thaha Saifuddin) Jambi.
- d. Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk Fakultas FEBI khususnya jurusan Ekonomi, dan dosen-dosen Fakultas FEBI lainnya.
- e. Sebagai sumber referensi dan saran pemikiran bagi kalangan akademisi dan praktisi masyarakat di dalam menunjang penelitian selanjutnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

yang akan bermanfaat sebagai bahan perbandingan bagi penelitian yang lain.

F. Kerangka Teori

1. Kepuasan Nasabah

Kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari Bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuat atau membuat sesuatu memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Pandangan terhadap kepuasa pelanggan sangat bervariasi, dibawah ini akan dijelaskan beberapa arti penjelasan dari kepuasan agar dapat memberikan pembaca pemahaman yang luas.⁸

Menurut Heri Sudarsono menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhdap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi.⁹ Itu artinya kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa. Pelanggan merupakan evaluasi burnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau

⁸ Sofyan Harahap, dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2005), hlm. 46.

⁹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 39

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.¹⁰ Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak merasa puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah. Pembeli bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya, maka definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pengertian harapan pelanggan di sini adalah memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.¹¹ Faktor-faktor yang menentukan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau,

¹⁰ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, hlm. 5

¹¹ Nova Ch.I. Mamuaya, “Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah di Kota Manado Sulawesi Utara”, hlm. 23

rekomendasi dari mulut- mulut, dan iklan.¹²

a. Nilai Pelanggan

Perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya dikelompokkan dalam berbagai bidang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing. Adapun tugas yang paling utama dari suatu perusahaan adalah “menciptakan pelanggan”. Prinsip yang dipegang pelanggan adalah selalau ingin mendapatkan nilai tertinggi, dibatasi oleh biaya pencarian, pengetahuan yang terbatas mobilitas dan penghasilannya. Sehingga nilai pelanggan dapat didefinisikan sebagai selisih antara jumlah bagi pelanggan dan jumlah biaya dari pelanggan dan jumlah nilai bagi pelanggan adalah sekelompok keuntungan yang diharapkan pelanggan dari barang dan jasa tertentu.

b. Konsep Kepuasan Nasabah

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Schanaans, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemberian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

c. Teori dan Model Kepuasan Nasabah

Teori dan model kepuasan nasabah sangat beraneka ragam karena topik

¹² Bacharuddin Jusuf Habibie, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 1998), hlm. 6.

ini masih terus dikembangkan sehingga belum dicapai suatu kesepakatan tentang konsep atau model yang paling efektif dalam teori ekonomi, dasar yang digunakan oleh seseorang konsumen dalam alokasi sumber daya yang langka adalah perbandingan antara kegunaan marginal (*Marginal utility*) dan harga masing-masing menjadi sama dalam teori ekonomi mikro.

Berdasarkan teori ini, surplus konsumen mencerminkan kepuasan pelanggan, di mana semakin besar surplus konsumen dengan kepuasan pelanggan, bila diamati secara mendalam di mana surplus konsumen hanya mempertimbangkan faktor harga dan kuantitas, pelayanan, kemasan dari produk/jasa yang dikonsumsi pelanggan maka konsep dalam surplus konsumen dalam teori ekonomi mikro belum dapat dipandang sebagai konsep kepuasan pelanggan.

d. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 (empat) metode sebagai berikut.¹³

1) Sistem keluhan dan sasaran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misal: dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hotlines*.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

2) *Ghost Sopping*

Ghost Sopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogianya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, akan tetapi pemantauan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan baik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

2. Indikator kepuasan

Indra Aditia menyebutkan bahwa belum ada konsensus mengenai cara untuk mengukur kepuasan pelanggan. Namun studi terdahulu menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang belum ditelaah dalam kerangka pengukuran kepuasan pelanggan, yakni:¹⁴

¹⁴ Indra Aditia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang", jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, 2014, hlm. 4

- a. Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*), yaitu dengan mengukur keseluruhan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya.
- b. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa dengan ekspektasi pelanggan.
- c. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparasion to ideal*), yaitu membandingkan hasil dari kinerja produk dengan produk ideal menurut persepsi pelanggan.

Mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan Nova Ch.I. Mamuaya menambah bahwa belum ada indikator terbaik yang disepakati secara universal. Akan tetapi terdapat enam kesamaan dalam konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu¹⁵

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Satisfaction*), yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang dikonsumsinya serta membandingkan tingkat kepuasan tersebut terhadap produk dan jasa para perusahaan pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan, yaitu dengan memilah komponen- komponen kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi dimensi- dimensi kunci kepuasan pelanggan yang kemudian dinilai oleh pelanggan serta meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasannya.
3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*), yaitu dengan

¹⁵ Nova Ch.I. Mamuaya, "Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah di Kota Manado Sulawesi Utara", hlm. 28

menyimpulkan kepuasan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4. Minat pembelian ulang (*Repurchase intent*), yaitu mengukur kepuasan pelanggan secara behavioral pelanggan yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai keinginannya untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa tersebut.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*), yaitu dengan menanyakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.
6. Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*), yaitu dengan menelaah berbagai macam aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan, seperti complain, retur, biaya garansi, *product recall*, daya *persuasive*, dan *defections* (konsumen yang beralih kepesaing).

3. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Metode survei kepuasan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:¹⁶

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas Saudara terhadap kinerja suatu perusahaan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap

¹⁶ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, hlm. 251

suatu atribut tertentu dan seberapa besar kenyataan yang dirasakan (*derives dissatisfaction*).

- c. Responden minta untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga minta untuk menuliskan saran-saran yang berguna dalam melakukan perbaikan-perbaikan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance/performance analysis*.

Dari persamaan tersebut ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu: *expectation* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan memperoleh kepuasan, jika sebaliknya pelanggan tidak akan memperoleh kepuasan.

4. Faktor-Faktor yang menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:¹⁷

- a. Kualitas produk

Pelanggan merasa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas

¹⁷ Indra Aditia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang", hlm. 8

produk, yaitu: *Performance, Durability, Feature, Reliability, Costintensity* dan *Design*.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitive biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting Karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

c. Kualitas pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible*.¹⁸

1) Faktor Emosional

Pelanggan yang mereasa abngga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merk tertentu cenderung memeiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan Karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.

2) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan Produk atau jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk dan jasa.

5. Strategi Kepuasan Nasabah

¹⁸ Ibid, hlm. 9

Pada umumnya suatu perusahaan menerapkan strategi bisnis yang dikombinasikan antara strategi *ofensif* dan *defensive*, dimana kedua strategi ini mempunyai hubungan yang erat. Yang dimaksud strategi ofensif terutama ditunjukkan untuk meraih pelanggan yang baru. Perhatian perusahaan pada umumnya lebih banyak dicurahkan pada strategi *ofensif*. Namun perusahaan bila hanya memerhatikan strategi ini dan mengabaikan *defensive* maka kelangsungan hidupnya dapat terancam setiap saat.¹⁹

Sedangkan yang dimaksud dengan strategi *defensive* meliputi usaha mengurangi kemungkinan *costumer exit* dan beralihnya pelanggan ke bank lain. Tujuan strategi ini adalah meminimalisasi atau memaksimalkan *costumer retention* dengan melindungi produk pasarnya dari serangan para pesaing. Salah satu cara untuk mencapai tujuan ini dengan meningkatkan kepuasan pelanggan saat ini. Meraih dan meningkatkan pangsa pasar merupakan strategi utama melalui hubungannya dengan para pesaing. Sedangkan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun rintangan pengalihan merupakan strategi *defensive*, kesuksesan dan kegagalannya dievaluasi melalui perubahan pada *customer retention*.

6. Kualitas Layanan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, adalah taraf atau derajat tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas secara istilah berarti keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas memegang peranan penting dalam suatu perusahaan, Karena

¹⁹ Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, hlm. 24

keberhasilan perusahaan memperluas pasar atau pelanggan adalah dengan memproduksi barang atau jasa sesuai dengan kualitas yang diharapkan pelanggan.²⁰ Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi perusahaan untuk bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/ memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi perusahaan.

Menurut Budiman Ruslin, ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang dikalangan praktisi bisnis, yaitu:

a. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa.²¹

b. *Product-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan

²⁰ Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS. (2017,) hlm. 26

²¹ Budiman Ruslin, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Yang Responsif*, (Bandung: Tim Hakim Publishing, 2013), hlm. 6.

perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

c. *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pernikahan bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitness for used*) memuaskan produk yang berkualitas paling tinggi.

d. *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur.

e. *Value-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”, oleh karena itu kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.²²

7. Indikator Kualitas Produk

Terdapat lima dimensi utama pada kualitas jasa, dan jasa yang dimaksud dalam hal ini adalah jasa produk perbankan. Adapun dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut.²³

a. *Tangible* (Buktifisik)

Yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal, sarana dan prasarana fisik merupakan bukti nyata pelayanan yang

²² Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 34.

²³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, hlm. 49

diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi serta penampilan pegawainya.

b. *Empathy* (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

c. *Realibility* (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

d. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

e. *Assurance* (Jaminan)

Yakni pelaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.²⁴

Menurut kotler berbagai hasil studi menunjukkan bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki sejumlah persamaan antara lain:

²⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, hal. 39

1. Konsepstrategi

Perusahaan jasa ternama memiliki pengertian yang jelas mengenai pelanggan sasaran dan keburukkan pelanggan yang akan mereka puaskan. Untuk itu dikembangkan strategi khususya untuk memuaskan kebutuhan ini yang menghasilkan kesetiaanpelanggan.

2. Sejarah komitmen kualitas manajemenpuncak.

Tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan melainkan juga pada kinerja layanan.

3. Penetapan standartinggi

Penyedia jasa terbaik menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan.

4. Sistem untuk memonitori kinerjajasa

Secara rutin memeriksa kinerja jasa perusahaan dan pesaingnya.

a. Sistem utnuk memuaskan keluhan pelanggan. Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat danramah

b. Memuaskan karyawan sama sepertinasabah

Percaya bahwa hubungan karyawan akan mencerminkan hubungan pelanggan. Secara teratur manajemen memeriksa kepuasan karyawan akan pekerjaannya.

8. Dasar-dasar pelayanan dan komponen kualitas pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai dan harus dipahami oleh seorang karyawan sebelum melakukan tugasnya antara lain:²⁵

²⁵ Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 34.

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih danbersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengansenyum
- c. Menyapa denganlembut
- d. Berbicara dengan Bahasa yang baik danbenar
- e. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- f. Bila belum dapat melayani, memberitahukan kapan harus melayani.

Adapun komponen utama kualitas pelayanan:

1. *Technical Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterimapelanggan.
2. *Functional Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatujasa.
3. *Corporate Image* yaitu profil, reputas, citra umu, daya Tarik khusus suatuperusahaan.

9. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam Praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan antara lain:²⁶

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan

Manusia yang melayani nasabah harus berkemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat. Disamping itu juga harus berkemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

²⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, hal. 40

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan dan ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini dan juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas.

10. Nasabah

Menurut Saladin, nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.³³ Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan). Berdasarkan pengertian diatas, maka untuk penelitian ini yang dimaksud dengan calon nasabah adalah orang yang akan menjadi tanggungan suatu perusahaan bank dan belum menjadi nasabah suatu perusahaan bank.²⁷

11. Pengertian Non Muslim

Berdasarkan terminologi fikih Islam klasik, non-muslim disebut zimmi, yang diartikan sebagai kaum yang hidup dalam pemerintah Islam yang dilindungi keamanan hidupnya dan dibebaskan dari kewajiban militer dan zakat, namun diwajibkan membayar pajak (*jizyah*). Pada zaman penaklukan wilayah oleh politik Islam, yang berlangsung secara besar- besaran sejak zaman Khulafah Rasyidin, kemudian dimapkan pada zaman Bani Umayyah dan Bani Abbasiyah sesudahnya. Non Muslim pada saat itu diberi alternative yakni memeluk Islam atau tetap dalam agamanya dan rela hidup dan diatur oleh pemerintah politik Islam yang menaklukkannya. Mereka memilih tetap pada agamanya dan taat

²⁷ Putri Dwi Cahyani, “ Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, hlm. 23

bersama pada pemerintah Islam yang berkuasa dan melindungi keamanan hidupnya itulah yang kemudian disebut dengan kafir Zimmah yaitu orang-orang yang dilindungi.²⁸

Non-muslim yang tinggal di negara Islam dan memperoleh hak-hak asasi mereka yang ditetapkan dalam perlindungan hukum syariah. Hak-hak yang diberikan kepada orang kafir zimmi merupakan suatu ketetapan yang tidak dapat ditarik kembali. Orang muslim wajib melindungi kehidupan, harta kekayaan, dan kehormatan non-muslim merupakan bagian dari Iman. Adapun sejumlah pedoman dalam Al-Quran dan Sunnah yang menjelaskan tentang upaya memperkuat hubungan antara umat muslim dan non-muslim. Dasar hubungan tersebut terdapat pada Q.S Muntahanah 60/8-9. Ayat ini memberikan penjelasan bahwa orang muslim dituntut untuk bersikap baik dan adil terhadap orang-orang kafir, kecuali kalau memerangi atau mengusir kaum muslimin dan agamamereka.

Agama di negara Indonesia berdasarkan definisi yang dikutip dari Kamus besar Indonesia, Agama adalah sistem yang mengatur tata keimanan (kepercayaan) dan keribadatan kepada Tuhan Yang Mahakuasa serta tata kaidah yang berhubungan dengan pergaulan manusia dan manusia serta lingkungannya. Pancasila yang menjadi landasan konseptual kenegaraan Indonesia dimulai dengan sila pertama “ketuhanan yang maha Esa”, yang dipahami sebagai “menjiwai sila-sila lainnya”. Dalam Undang- Undang Dasar, terdapat satu pasal berbicara khusus tentang agama. Fakta penting lain adalah adanya kemajemukan agama.²⁹

²⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2001), hlm. 21.

²⁹ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 230.

Di Indonesia ada 6 agama yang diakui di Indonesia yaitu Islam, Protestan, Katholik, Hindu, Buddha, Kong Huchu. Pada era order baru, agama yang diakui oleh pemerintah Indonesia hanya 5 yakni Agama islam, Kristen, Katholik, Hindu dan Buddha. Tetapi setelah era reformasi, berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) No.6/2000, pemerintah mencabut larangan atas agama, kepercayaan dan adat istiadat Tionghoa. Keppres No.6/2000 yang dikeluarkan oleh Presiden Abdurrahman Wahid ini kemudian diperkuat dengan Surat Keputusan (SK) menteri Agama Republik Indonesia Nomor MA/12/2006 yang menyatakan bahwa pemerintah mengakui keberadaan agama Kong Hu Cu di Indonesia.

G. Tinjauan Pustaka

Terdapat penelitian yang memiliki kesamaan tema dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu;

Tabel 1.2

No	Tahun	Peneliti	Judul	Hasil
1	2011	Miftah Farid	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan	Hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan bank syariah, teman sekerja didasarkan pada analisis tingkat kepuasan pelanggan non-muslim terhadap kualitas layanan di bank syariah yang puas bahwa presentasi 68,9 %, teman sekamar berarti bahwa pelanggan non-muslim puas bank syariah untuk melayani bidang kota. Sedangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka bank syariah

				harus meningkatkan kinerja atribut kejelasan karyawan menyampaikan informasi, memberikan services untuk menetapkan janji yang telah disepakati, fasilitas ruang, peralatan kantor modern, pelayanan yang baik, kepuasan layanan, membangun hubungan yang baik untuk pelanggan.
2	2016	Putri Dwi Cahyani	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta	Hail penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance , dan empathy. Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.
3	2018	Erika Amelia	Faktor kepuasan nasabah non muslim yang mempengaruhi kualitas layanan bank syariah dengan menggunakan metode <i>Customer Saticfaction index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> yang merupakan nasabah non muslim bank syariah di	Hail penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Non Muslim pada Bank Syariah di Tangerang Selatan sebesar 81%. Atribut yang terdapat pada kuadran I dan menjadi prioritas utama adalah atribut Bank Syariah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan nasabah. Atribut yang terdapat pada kuadran IV dan menjadi berlebihan adalah atribut ketersediaan karyawan bank dalam mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

		Tangerang Selatan	
--	--	-------------------	--

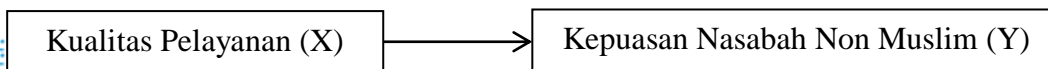
Dari beberapa contoh hasil penelitian di atas, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya. Persamaan skripsi ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada salah satu variabel yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan, yaitu kualitas layanan. Sedangkan, perbedaan antara skripsi ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi.

H. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian menggambarkan hubungan variable independen. Studi terdahulu yang dilakukan oleh Miftah Farid (2011) menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi, yakni dimensi kualitas layanan dengan kepuasan nasabah yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Maka hasil analisis mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *responsiveness*.

Berdasarkan tinjauan pustaka atau studi terdahulu bahwa kualitas pelayanan sebagai sarana yang mendorong efisiensi dan kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri.

Kerangka Penelitian:



Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.³⁰

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim

BAB II

METODE PENELITIAN

³⁰ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D cetakan ke 5*, (Bandung: ALFABETA, 2008), hlm. 64

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi.

Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Terdapat nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi
2. Adanya kemudahan untuk mendapatkan data dan informasi dan berbagai keterangan yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.

Dalam Penelitian ini, penulis mengambil studi pada Bank Syariah Mandiri yang dibatasi pada wilayah Kota Jambi . Alasan penulis memilih objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri wilayah Kota Jambi karena letak wilayahnya strategis dibanding kota lain di Provinsi Jambi dan dengan jumlah penduduk non muslim yang cukup besar dibandingkan dengan kota lain di Jambi. Berdasarkan data BPS Jambi, jumlah penduduk non muslim yang terdiri dari Agama Katholik, Protestan, Hindu, Budha, dan Kong Hu Cu sebesar 531,857 jiwa (BPS Jambi, 2018).

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.³¹ Menurut Sugiyono (metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

³¹ Umar, *Metode Penelitian Untuk Skri*
Persada, 2011), hlm. 41

teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk keperluan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari obyeknya. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data-data yang diambil dari penyebaran kuesioner tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi.³²

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain,³³ biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti jurnal dan literature pustaka lainnya.

D. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

³² *Ibid.*, hlm. 42

³³ *Ibid.*, hlm. 43

Menurut Sugiyono mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah non muslim yang terdapat di dua Bank Syariah Mandiri Kota Jambi yang berjumlah 74 orang.

E. Operasional Variabel

Tabel 2.1
Operasional Variabel

Variable	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Kecepatan dalam menyelesaikan proses pengajuan aplikasi produk/jasa. Sikap ramah (senyum, sapa, dan salam) petugas bank saat bertemu. Memberikan rasa aman (kerahasiaan data). Dilengkapi interior ruangan (ruang tunggu, toilet, AC, dsb) nyaman Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas yang digunakan dalam kondisi baik. (Miftah Farid, 2011) 	Likert

³⁴ Martinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, Cipayung, 2009), hlm. 177.

Kepuasan Nasabah Non-Muslim (Y)	Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk dan jasa lebih baik dari pada perusahaan lain 2. Merasakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang actual 3. Terpenuhi keinginannya untuk mengkonsumsi kembali produk dan jasa tersebut 4. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (Miftah Farid, 2011) 	Likert
---------------------------------	---	--	--------

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian³⁵.

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet³⁶. Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi yang sangat positive sampai negative, dan untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya.

³⁵ Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*. (Jambi : Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi, Cet. Kedua, 2014), hlm. 37

³⁶ Sugiyono, *opcit.*, hlm. 142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

SS	: Sangat Setuju	(5)
S	: Setuju	(4)
KS	: Kurang Setuju	(3)
TS	: Tidak Setuju	(2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang telah tersedia dalam perpustakaan, dari instansi yang diteliti atau dari tempat lain berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik dan arsip. Sementara data yang diperoleh dari sumber pustaka berupa bahan-bahan referensi, buku-buku, artikel, dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang dikaji.

G. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dalam penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Analisis kuantitatif terdiri dari uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

1. Uji kualitas Data

Uji kualitas data dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengujian terhadap kualitas data penelitian ini dapat dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsinya. Alat ukur yang valid berarti alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas ditentukan oleh satu angka yang disebut dengan koefisien validitas.³⁷ Validitas dilakukan dengan cara membandingkan r-hitung dan r-tabel dengan ketentuan:

- 1) Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka data valid;
- 2) Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka data tidak valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Crobanch Alpha* melalui program komputer yaitu SPSS 18 *for windows*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6.³⁸ Pengujian alpha akan dilakukan pada tiap bagian variabel independen dan variabel dependen. Pengujian ini dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 18 *for windows*.

³⁷ Yaya Jakaria, *Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 104

³⁸ *Ibid*

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi linear berganda yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.³⁹ Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Adapun uji autokorelasi tidak dilakukan dalam penelitian ini, karena data yang akan diikumpulkan dan diolah merupakan data *cross section* (data lintas individu) bukan data *time series* (data lintas waktu).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal Probability Plot of Regression standarized residual* atau *Skewness & Kurtosis*. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan grafik *Normal Probability Plot of Regression standarized residual*. Distribusi normal

³⁹ *Ibid*

akan membentuk garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Menurut Yaya Jakaria bahwa dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas dengan *Probability Plot* yaitu sebagai berikut:⁴⁰

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan korelasi antarvariabel independen, maka adanya masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menimbulkan masalah multikolinearitas.⁴¹ Metode pengujian yang paling sering digunakan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Ghozali (2011) bahwa dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 157

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 159

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- 1) Jika nilai *Tolerance* variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* variabel lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali sebagaimana yang dikutip oleh Yaya Jakaria bahwa jika varian data residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁴²

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

⁴² *Ibid.*, hlm. 161

Adapun model statistik yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Metode analisis data ini digunakan karena terdiri dari satu variable dependen dan beberapa variable independen. Persamaan regresi dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X + e$$

Di mana :

Y	: Kepuasan Nasabah Non Muslim
X	: Kualitas Pelayanan
B	: Koefisien Regresi
e	: Error

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)

- 2) Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variable dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dalam analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim. Uji F digunakan untuk menguji keberartian regresi. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_{a1} = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

- 2) Menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.
- 3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika $P\text{-Value} > 0,05$ = menerima H_0 dan menolak H_a

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Jika $P\text{-Value} < 0,05$ = menolak H_0 dan menerima H_a

4) Pengambilan keputusan

c. Uji t (Uji Parsial)

Selain uji F perlu juga dilakukan uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim. Pengujian pada penelitian ini digunakan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_{a2} = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

2) Menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika $P\text{-Value} > 0,05$ = menerima H_0 dan menolak H_a

Jika $P\text{-Value} < 0,05$ = menolak H_0 dan menerima H_a

4) Pengambilan keputusan.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan kegunaan penelitian. Selain itu pula, berisi tentang landasan teori yang

melandasi penelitian ini. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu sebagai bahan referensi bagi penelitian ini, juga terdapat kerangka penelitian untuk memperjelas maksud penelitian dan penentuan hipotesis awal penelitian yang akan diuji.

BAB II : Merupakan metode penelitian, di dalamnya diulas mengenai variable penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB III : Merupakan gambaran umum tempat penelitian. Sejarah Berdirinya, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, dan Sarana dan Prasarana.

BAB IV : Merupakan hasil dan pembahasan, berisi tentang deskripsi obyek penelitian, gambaran singkat variable penelitian, karakteristik responden, estimasi model, analisis data dan pembahasan mengenai hasil analisis dari obyek penelitian (interpretasi hasil).

BAB V : Penutup, menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, keterbatasan dari penelitian dan saran – saran berkaitan dengan hasil penelitian.

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi adalah sebuah Bank Non Konvensional yang merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah yang berdiri pada bulan Januari 2011. Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah Bank umum syariah yang diberi nama PT Bank Syariah Mandiri (yang kemudian disebut dengan nama Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi) pada tanggal 17 November 2008.⁴³

Nama Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia. Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditandatangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bp. Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan Notaris Fathiah Helmi SH di Jakarta.

⁴³ Profil Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, Dokumentasi Catatan Lapangan, 14 September 2018.

Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia kedalam Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi ini berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan, total aset Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi mencapai Rp 1.466.664.279.742. Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor yang dilakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi menjadi salah satu bank syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Pada tahun 2009 merupakan titik awal mula Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi . Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi pertama kali didirikan pada tahun 2009 dan yang pertama di kota Jambi adalah dan hingga kini Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi telah memiliki banyak cabang wilayah di sebagian provinsi Jambi yang membawahi beberapa kantor cabang syariah. Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi merupakan cabang dari pusat Jakarta yang didirikan pada tahun 2009 di Sipin Kota Jambi, dan hingga kini Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi telah memiliki banyak cabang Jambi, dalam perkembangannya Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi pada tahun 2016 memiliki total aset 4 milyar.

B. Visi dan Misi

1. Visi Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

“Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”.

2. Misi Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

Adapun misi dari Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi adalah :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

C. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

D. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipergunakan guna mencapai tujuan.

Sedangkan prasarana adalah sesuatu yang terwujud sebelum adanya sarana. Jadi sarana dan prasarana di sini maksudnya adalah sesuatu yang dipergunakan sebagai alat memperlancar proses pelayanan dan kelangsungan kinerja desa itu sendiri.

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting yang dapat memudahkan serta memperlancar proses kinerja dan kenyamanan serta tercapai tujuan yang baik. Adapun sarana yang menunjang berlangsungnya proses pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi Sipin Kota Jambi.

Tabel 3.1

Daftar Sarana dan Prasarana yang tersedia di Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi Sipin Kota Jambi.⁴⁴

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Gedung	1	Baik
2	Komputer	10	Baik
3	Meja	15	Baik
4	Kursi	30	Baik
5	Dapur	1	Baik
6	DVD	1	Baik
7	Gudang	1	Baik
8	WC	1	Baik
9	Halaman Parkir	1	Baik
10	Mobil opasional	1	Baik

⁴⁴*Ibid*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin dan usia. Berikut ini hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

1. Jenis Kelamin

Responden yang terpilih dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dengan jelas dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	34	45,9%
Perempuan	40	54,1%
Jumlah	74	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui persentase nasabah perempuan sebesar 54,1% dan persentasi pelanggan laki-laki sebesar 45,9% hal ini membuktikan bahwa laki-laki lebih dominan/lebih banyak dari pada perempuan.

2. Usia

Adapun data mengenai usia responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase
29-34 tahun	26	35,1%
>30 tahun	48	64,9%
Jumlah	74	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah yang berusia 29-34 tahun dengan persentase sebesar 35,1%. Pada usia 30 tahun lebih banyak dengan persentase sebesar 64,9% dengan keseluruhan responden berjumlah 74 orang.

B. Analisis Data

2. Uji Instrumen

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha (a)*. Nilai koefisien *a* reliabel jika nilainya $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,856	> 0,60	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)	0,852	> 0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pertanyaan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar dari pada 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keseluruhan variabel penelitian memuat 9 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pengujian untuk menentukan signifikansi atau tidak signifikansi dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel untuk *degree of freedom* = $n-2$ dan dua daerah pengujian dengan $\alpha : 5\%$ (0,05). Jika *r* hitung untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari *r* tabel maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.⁴⁵ Dalam hal ini 74-2 atau $df = 72$ dan *r* tabel yang diperoleh adalah 0,192. Berdasarkan

⁴⁵ Yaya Jakaria, *Opcit.*, hlm. 104

analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	
1	Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0,515	0,192	Valid
2		X.2	0,810	0,192	Valid
3		X.3	0,770	0,192	Valid
4		X.4	0,616	0,192	Valid
5		X.5	0,680	0,192	Valid
6	Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)	Y.6	0,643	0,192	Valid
7		Y.7	0,674	0,192	Valid
8		Y.8	0,851	0,192	Valid
9		Y.9	0,580	0,192	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas , dapat diketahui bahwa nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terhadap data yang digunakan untuk analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari Normalitas Multikolinieritas dan Heteroskedastitas.

1. Uji Normalitas

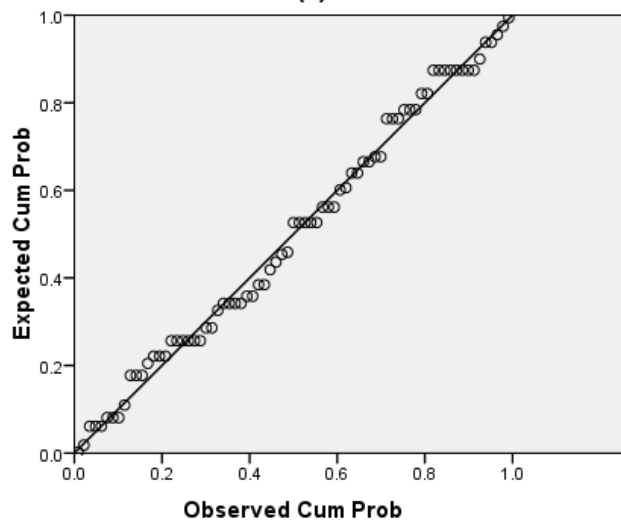
Uji normalitas untuk menguji variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

Model regresi yang baik hendaknya berdistribusikan normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁴⁶ Analisis grafik dilakukan dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan analisis SPSS for Windows versi 18 dapat dilihat pada gambar 4.1 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Grafik Normal Probability Plot Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)



⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 157

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Berdasarkan grafik *normal probability plot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik terlihat mengikuti garis diagonalnya, sehingga berdasarkan grafik tersebut data yang digunakan berdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Dengan menggunakan program SPSS versi 18 diperoleh hasil seperti tertera dalam tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6

Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.457	.331		7.423	.000
	Kualitas Pelayanan (x)	.353	.084	.450	4.221	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Non Muslim (y)

Sumber: SPSS versi 18 diolah, 2018.

Berdasarkan pada hasil yang telah dilakukan, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2.457 + 3.53 X + e$$

a. Uji t (t test)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Kepuasan Nasabah Non Muslim) secara terpisah ataupun bersama-sama.

Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{sig.} < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak H_a diterima.
- 2) Bila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{sig.} > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima H_a ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program Software Statistik versi 18 maka didapat hasil uji t, yang hasilnya dirangkum pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
UJI T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.457	.331		7.423	.000
	Kualitas Pelayanan (x)	.353	.084	.450	4.221	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah non muslim (y)

Hasil analisis uji t sebagai berikut:

- a) Nilai t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 4.221 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4.221 > 2.319$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y). Artinya semakin meningkat kualitas layanan maka akan semakin puas nasabah.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R square* pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Tabel 4.9

Hasil Uji Koefisien Determisanani

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 ^a	.203	.191	.70330

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: SPSS versi 18 diolah, 2018

Berdasarkan tabel, koefisien determinasi memiliki *R square* sebesar 20,3. Hal ini berarti 20,3% Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 20,3\% = 79,4\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan data primer (angket/kuesioner) yang telah diolah dengan bantuan SPSS versi 18, maka dapat diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai *r* hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai *r* tabel (0.192). Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pertanyaan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut

memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar dari pada 0.60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari variabel Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y), Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t bahwa hanya dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Non Muslim dikarenakan nilai signifikansi kurang dari 0.05 dan nilai t hitung lebih dari nilai t tabel (0.192).

Pengujian hipotesis menunjukkan ada pengaruh yang signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y). Dengan nilai t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 4.221 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4.221 > 2.319$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dikarenakan dengan adanya Kualitas Pelayanan telah memberikan kepercayaan terhadap nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, di mana Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan nasabah. interior ruangan, (ruang tunggu toilet AC), kecepatan dalam menyelesaikan proses pengajuan aplikasi produk/jasa dan Pegawai Bank Syariah memiliki keahlian terhadap tugas pekerjaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Mira Novena Ardani (2010), Dimas Eko Wahyudi (2017) dan Zuhrotul Wardah (2016). Menyatakan bahwa *Sunset Policy* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Miftah Farid (2011) dan Erika Amelia (2018). Menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 4.221 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4.221 > 2.319$) dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi dikarenakan dengan adanya Kualitas Pelayanan telah memberikan kepercayaan terhadap nasabah non muslim pada Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi, di mana Bank Syariah Mandiri di Kota Jambi memiliki memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan nasabah. interior ruangan, (ruang tunggu toilet AC), kecepatan dalam menyelesaikan proses pengajuan aplikasi produk/jasa dan Pegawai Bank Syariah memiliki keahlian terhadap tugas pekerjaannya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Petugas bank disarankan untuk memberikan sosialisasi secara rutin kepada nasabah non muslim agar bisa menggunakan perbankan syariah.
2. Petugas bank diharapkan meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh nasabah dengan bersikap ramah, adil, jujur, sehingga nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS. 2017.
- Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945.
- Bacharuddin Jusuf Habibie, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 1998.
- Budiman Ruslin, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Yang Responsif*, Bandung: Tim Hakim Publishing, 2013.
- Erika Amelia, *Faktor kepuasan nasabah non muslim pada Bank Syariah di Tangerang Selatan*”, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Indra Aditia, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang”, *jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*, 2014.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- Martinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, Cipayung, 2009.
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah*, Jakarta: GEMA INSANI, 2001.
- Miftah Farid, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1 No. 11, 2011*.
- Nova Ch.I. Mamuaya, “Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Produk dan Layanan Bank Syariah di Kota Manado Sulawesi Utara”, *Jurnal Universitas Manado*, 2011.
- Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”, *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 (2), Oktober 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sofyan Harahap, dkk, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta Barat: LPFE Usakti, 2005.

Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D cetakan ke 5*, Bandung: ALFABETA, 2008.

Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*. Jambi : Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi, Cet. Kedua, 2014.

Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Yaya Jakaria, *Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

Lampiran I

1. Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	14.8194	19.784	.515	.308	.862
P2	15.6944	13.905	.810	.788	.786
P3	15.3472	16.202	.770	.749	.801
P4	15.2222	17.725	.616	.686	.839
P5	15.6389	15.164	.680	.742	.826

Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.2778	6.767	.643	.463	.808
P2	11.3750	5.787	.674	.600	.785
P3	11.4583	5.519	.851	.732	.711
P4	11.5972	5.174	.580	.486	.855

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.856	5

Kepuasan Nasabah Non Muslim (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.833	.852	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

3. Uji T

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan nasabah non muslim	3.8090	.78217	72
kualitas pelayanan	3.8361	.99934	72

Correlations

	kepuasan nasabah non muslim	kualitas pelayanan
Pearson Correlation kepuasan nasabah non muslim	1.000	.450
kualitas pelayanan	.450	1.000
Sig. (1-tailed) kepuasan nasabah non muslim	.	.000
kualitas pelayanan	.000	.
N kepuasan nasabah non muslim	72	72
kualitas pelayanan	72	72

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah non muslim

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 ^a	.203	.191	.70330

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.812	1	8.812	17.815	.000 ^a
	Residual	34.625	70	.495		
	Total	43.437	71			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah non muslim

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.457	.331		7.423	.000
	kualitas pelayanan	.353	.084	.450	4.221	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah non muslim

Coefficient Correlations^a

Model		kualitas pelayanan
1	Correlations	kualitas pelayanan
		1.000
	Covariances	kualitas pelayanan
		.007

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2270	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2267	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2252	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2247	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2232	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2200	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2199	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2198	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi