

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH  
INDONESIA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu  
Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan  
memenuhi syarat-syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi

**OLEH :**

**DEWI SAPUTRI**  
**NIM : 1805906030009**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
MEULABOH, ACEH BARAT  
2022**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59

Telp : 0655-7110535

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id) email: [ekonomi@utu.ac.id](mailto:ekonomi@utu.ac.id)

Meulaboh, 12 Desember 2022

Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Strata 1 (S1)

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan ini menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

Nama : DEWI SAPUTRI

Nim : 1805906030009

Dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat).**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.

Mengesahkan  
Pembimbing

**Ika Rahmadani, S.E., M.Si. Ak.**  
NIDN: 0013058804

Dekan Fakultas Ekonomi

**Prof. Dr. T. Zulham S.E., M.Si**  
NIP: 196002121989031003

Ketua Program Studi Akuntansi

**Ika Rahmadani, S.E., M.Si. Ak.**  
NIDN: 0013058804



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59

Telp : 0655-7110535

Laman : [www.utu.ac.id](http://www.utu.ac.id) email: [ekonomi@utu.ac.id](mailto:ekonomi@utu.ac.id)

Meulaboh, 12 Desember 2022

Program Studi : Akuntansi  
Jenjang : Strata 1 (S1)

**LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN**

Dengan ini menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi saudara:

Nama : DEWI SAPUTRI  
Nim : 1805906030009  
Dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat).**


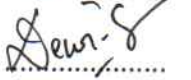

Yang telah dipertahankan didepan komisi Ujian pada Tanggal 25 November 2022

Menyetujui

Komisi Ujian

1. Ketua : Ika Rahmadani, S.E., M.Si. Ak
2. Sekretaris : Dewi Sartika, S.E., M.Sc
3. Anggota : Cut Sri Firman Hastuti, S.E., M.Si., Ak

Tanda Tangan

  
: .....  
  
: .....  
  
: .....

Mengetahui:

Ketua Program Studi Akuntansi



**Ika Rahmadani, S.E., M.Si. Ak.**

**NIDN: 0013058804**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI SAPUTRI

NIM : 1805906030009

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak mendapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesedian untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Meulaboh, 12 Desember 2022

Yang Menyatakan



**DEWI SAPUTRI**

**NIM. 1805906030009**

## PERSEMBAHAN

“Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta) ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”. (Q.S. Lukman:27)

Ya Allah. . .

Jadikanlah kami kaya akan ilmu, muliakanlah kami dengan ketekunan dan hiasilah diri kami dengan kesabaran. Sesungguhnya Allah tidak akan menguji seseorang hamba di luar batas kemampuannya dan mintalah pertolongan-Nya

dengan shalat dan sabar

Alhamdulillah. . .

Dengan ridha-Mu ya Allah

Amanah ini telah selesai, sebuah langka usai sudah,

Namun itu bukan akhir dari perjalananku,

Melainkan awal dari sebuah perjalanan

Ayah Mamak. . .

Do'a dan air mata di tiap sujudmu yang selalu iringi langkahku serta ketulusan mu

Yang kuatkan hatiku tuk terus berusaha menggapai asa. Setiap butir keringatmu

menyemangatkanku untuk mewujudkan harapanmu.

Kasih sayangmu sejukan relung hatiku. Kini harapanmu telah kugapai.

Tumbuhkan tekad yang suci untuk selalu membahagiakanmu

Terimakasih ayah mamak atas segala

kesabaranmu, kebaikanmu, dan segala hal terbaik yang telah diberikan kepada

putrimu.

Ya Allah jadikanlah aku anak yang sholeha, berbakti kepada orang tua,  
membanggakan orang tua, dan menjadi amal yang tak terputus bagi keduanya.  
Dengan ridha Allah kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada keluargaku  
tercinta. Simpuh sujudku dan terimakasihku kepada yang tercinta ayahanda  
(Sulaiman), dan Ibunda (Nur Laila) yang telah mendidikku dengan penuh  
keiklasan atas segala perhatian, pengertian dan dukungan  
Teruntuk Abang tersayang (Joni Saputra) dan Adik tercinta (Siti Hajar) yang luar  
biasa memberikan do'a dan dukungan tanpa henti. Tiada masa yang berharga  
selain menghabiskan waktu bersama kalian, walaupun saat dekat sering  
bertengkar tetapi saat jauh kita saling merindukan  
Dan teruntuk Orang terkasih Abang (Maimun) yang telah siap siaga membantu  
dan menemani saya dari awal hingga akhir, dan Ibu (Cici Darmayanti,S.E., M.Si)  
yang telah menjadi orang pertama yang memberikan arahan dalam pembuatan  
tugas akhir ini

Dewi Saputri

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Dr. Ishak Hasan, M.Si selaku Rektor Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- (2) Bapak Prof. Dr. T. Zulham, SE.M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- (3) Ibu Ika Rahmadani, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar dan selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
- (4) Ibu Sari Maulida Vonna, S.E., M.Si., Ak selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar
- (5) Ayahanda Sulaiman dan Ibunda Nur Laila yang selalu memberikan dukungan, do'a yang selalu dipanjatkan, cinta, nasehat, dan perhatian serta material sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
- (6) Abang kandung saya Joni Saputra dan Adik kandung saya Siti Hajar yang selalu menanyakan kapan wisuda dan terus memberikan saya semangat

(7) Orang terkasih Abang Maimun yang telah siap siaga membantu dan menemani saya dari awal hingga akhir, dan Ibu Cici Darmayanti, S.E., M.Si yang telah menjadi orang pertama yang memberikan arahan dalam pembuatan tugas akhir ini; dan

(8) Seluruh teman-teman dan para sahabat yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Meulaboh, 12 Desember 2022

Penulis

(Dewi Saputri)



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Teuku Umar, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEWI SAPUTRI  
NIM : 1805906030009  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Teuku Umar **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Teuku Umar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*). Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai milik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Meulaboh, 12 Desember 2022

Yang Menyatakan



DEWI SAPUTRI  
NIM. 1805906030009

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 40 responden atau pihak nasabah. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, diolah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah metode *incidental sampling*. Uji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas *Pearson Correlation* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Kemudian dalam pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,869 atau 86,9% yang artinya besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah sebesar 86,9%, sedangkan sisanya sebesar 13,1% dijelaskan oleh variabel lain dalam model lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Bank Syariah Indonesia, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Sederhana dan *Incidental Sampling*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Bank Syariah Indonesia's service quality on customer satisfaction at BSI in Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. West Aceh. This research is a quantitative study with a total sample of 40 respondents or customers. The research data were collected through questionnaires, processed and analyzed using simple linear regression analysis. The method used in determining the sample in this study is incidental sampling method. The data quality test in this study is the validity test of the Pearson Correlation and the reliability test using Cronbach Alpha. Based on the results of the hypothesis test, it can be seen that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, which means that the service quality variable of Bank Syariah Indonesia has a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI in Padang Sikabu, Kec. Kawai XVI Kab. West Aceh. Then in testing the coefficient of determination ( $R^2$ ) the value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.869 or 86.9%, which means that the contribution made by the service quality variable of Bank Syariah Indonesia to customer satisfaction is 86.9%, while the remaining is 13.1 % is explained by other variables in other models.*

**Keywords:** *Service Quality, Indonesian Sharia Bank, Customer Satisfaction, Simple Regression Analysis and Incidental Sampling.*

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	5
1.4.1 Kegunaan Praktis (Operasional).....	5
1.4.2 Kegunaan Akademis (Teoritis) .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Kepuasan Nasabah .....	6
2.1.2 Kualitas Layanan .....	10
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
2.3 Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.1.1 Tujuan Penelitian.....	20
3.1.2 Jenis Investigasi.....	20
3.1.3 <i>Setting</i> Penelitian.....	21
3.1.4 Tingkat Keterlibatan Peneliti .....	21
3.1.5 Unit Analisis .....	21

3.1.6	Horizon Waktu .....	21
3.2	Populasi Dan Sampel .....	22
3.2.1	Populasi.....	22
3.2.2	Sampel .....	22
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.1	Sumber Data.....	22
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4	Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	23
3.4.1	Variabel Dependen (Y).....	23
3.4.2	Variabel Independen (X) .....	24
3.5	Teknik Analisis Data.....	25
3.5.1	Uji Intrumen Penelitian.....	25
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	26
3.5.3	Analisis Regresi Sederhana.....	27
3.5.4	Uji Hipotesis.....	28
<b>BAB</b>	<b>IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.2	Karakteristik Responden.....	29
4.3	Deskriptif Statistik.....	32
4.4	Uji Instrumen Penelitian .....	33
4.4.1	Uji Validitas.....	33
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	36
4.5.1	Uji Normalitas .....	36
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	37
4.5.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	38
4.6	Pengujian Hipotesis .....	39
4.6.1	Uji Parsial (t-test).....	39
4.6.2	Uji Koefisien Determinasi.....	39
4.7	Pembahasan Penelitian .....	40
4.7.1	Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
<b>BAB</b>	<b>V PENUTUP.....</b>	<b>42</b>
5.1	Kesimpulan .....	42
5.2	Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel .....	24
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuesioner .....	30
Tabel 4.2 Umur Responden.....	30
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 4.4 Agama Responden.....	31
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	37
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Sederhana .....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	18
-------------------------------------	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis perbankan adalah bisnis yang sangat dipercaya dimana saja karena bank bisa memberikan jasa yang terjamin pada nasabahnya. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menginvestasikan kepada nasabah dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya. Bank harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan memahami keinginan, kebutuhan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi bank untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya (Sinaga, 2014).

Bank Syari'ah Indonesia merupakan bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Di Aceh saat ini tidak lagi menggunakan praktik riba dalam dunia perbankan, di Aceh tidak ada lagi bank konvensional yang ada hanya bank syariah. Hal ini diperkuat oleh Qanun Aceh Nomer 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syari'ah berbunyi "lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh berdasarkan prinsip syari'ah". Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan dari tiga bank yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah ([ir.bankbsi.co.id](http://ir.bankbsi.co.id)). Selaras dengan Atmaja (2018), yang mengartikan bank adalah salah-satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dapat memberikan layanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh bank adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar.



Sunyoto (2013:35), mengartikan kepuasan nasabah ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Terciptanya kepuasan nasabah biasanya memberikan manfaat, antara lain hubungan bank dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan dampak yang baik bagi pembelian ulang sehingga terciptanya loyalitas nasabah serta kunci dari keberhasilan manajemen. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap bank sebagai tolok ukur keunggulan daya saing bank tersebut (Sinaga, 2014).

Namun setelah merger, Bank Syariah Indonesia mendapatkan kendala-kendala yang menimbulkan banyak kritikan, saran, bahkan keluhan dari masyarakat. Berdasarkan pernyataan dari beberapa sumber seperti Alif, Murni dan juga Yuki yang di keluarkan melalui mediakonsumen.com (2021), keluhan-keluhan yang dirasakan nasabah seperti gagal setor tunai, lamanya penyelesaian transaksi gagal setor tunai, setor tunai BSI uang masuk tapi saldo rekening tidak bertambah, dan pinjaman sudah lunas namun Bank Syariah Indonesia belum juga mengembalikan jaminan sertifikat tanah. Di Aceh kendala-kendala yang serupa juga terjadi, keluhan tentang anjungan tunai mandiri (ATM) miliknya bank syariah indonesia (BSI) di Aceh telah sekian bulan disampaikan pengguna. Kegagalan menarik uang dari mesin penyimpanan itu membuat konsumen mengeluh. Bukan hanya di Banda Aceh dan Aceh Besar, tetapi juga di berbagai kabupaten dan kota di Serambi Mekah (Acehtrend.com, 2021).

Berhubung banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan BSI pihak ombudsman sendiri telah mencatat sekitar tujuh belas masalah yang terjadi, baik yang dilaporkan langsung oleh masyarakat maupun yang di sampaikan secara online. Dalam paparannya, pihak ombudsman menyatakan masalah yang paling sering timbul ialah terkait penarikan tunai mandiri. Hal lainnya berupa jaringan yang lambat sehingga hal itu menjadi hambatan bagi nasabah (Serambinews.com, 2021).

Pengalaman serupa juga sering peneliti alami ketika hendak melakukan penarikan, namun mesin penyimpanan uang tersebut *error*. Peneliti juga telah melakukan observasi awal kepada beberapa nasabah bank syariah indonesia, sebagian mengungkapkan bahwa setelah merger ke BSI mereka harus mengurus pengalihan buku juga yang membuat mereka harus mengantri lama dikarenakan ramainya nasabah. Selain itu, mereka juga mengeluhkan akan ATM yang kosong. Hambatan-hambatan yang terjadi membuat nasabah kecewa atau merasa tidak puas. Solusi yang dapat membuat nasabah merasa puas salah satunya adalah dengan menyediakan kualitas pelayanan yang baik.

Seiring dengan arus perubahan, upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebenarnya belum cukup dengan berlandaskan UU tetapi juga mengarah pada nasabah yang bahwa mereka sebagai pengguna jasa dalam perbankan (Sari dan Lumbardo, 2015). Menurut Fransiska dan Sonia (2019), kualitas pelayanan juga merupakan salah satu kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di perbankan saat ini. Adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah maka akan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Konsep kualitas layanan telah menjadi

faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun nonprofit. Pelayanan merupakan kegiatan dalam pemberian jasa terhadap suatu pihak ke pihak yang lain. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah (Sunyoto, 2013:45).

Semakin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank dapat di persepsikan meningkatnya kepuasan nasabah terhadap suatu bank tersebut. Pemberian layanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah (Naim, dkk 2019). Dengan adanya kualitas layanan yang baik di suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan jasa yang diterimannya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar merasa puas, nasabah akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu, bank harus mulai memikirkan hal penting yaitu pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ichsana dan Karim yang berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan (2021). Hasil penelitian keduanya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini variabel X dan Y sama dengan variabel yang diteliti oleh peneliti terdahulu. Selain dari persamaan itu juga terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu dari segi waktu penelitian, objek penelitian maupun tempat penelitian. Maka berdasarkan landasan di atas peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas

Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pengaruh kualitas layanan bank syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan bank syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis (Operasional)**

#### **a. Bagi Dunia Perbankan**

Untuk memberi masukan yang berguna agar meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

#### **b. Bagi Pengguna Jasa Perbankan**

Kepada pengguna jasa perbankan sebagai bahan informasi dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bank setelah di konversi syariah terhadap kepuasan konsumen pada bank BSI Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis (Teoritis)**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan (nasabah) telah menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi bisnis. Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran (Haryeni dkk, 2017). Ada begitu banyak definisi yang berkembang untuk kepuasan pelanggan (nasabah) beberapa diantaranya sebagai berikut:

1. Halim dkk (2021:157) dalam bukunya manajemen pemasaran jasa memberikan sebuah definisi bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan nasabah. Kepuasan nasabah juga merupakan evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan yang di persepsikan setelah layanan dan pengalaman layanan atau konsumsi hendaknya sesuai dengan yang diharapkan.
2. Menurut Ritonga dkk (2018:11), kepuasan adalah sebuah ekspresi rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan antara persepsi yang diharapkan pada kinerja atau hasil dari sesuatu produk dengan hasil yang diperoleh.
3. Sedangkan menurut Kotler dkk dalam Tjiptono (2017:287), kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Dari beberapa definisi di atas bisa di pahami bahwa kepuasan nasabah merupakan rasa kecewa atau senang yang dialami seseorang nasabah setelah

mendapatkan suatu hasil atau setelah menggunakan produk atau jasa dari suatu organisasi (bank).

### **2.1.1.1 Manfaat Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik Tjiptono (2017:286-287), diantaranya :

1. Berdampak positif terhadap loyalitas nasabah
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
3. Menekankan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan pelayanan nasabah.
4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan nasabah untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
6. Menumbuhkan rekomendasi getok tular positif.
7. Nasabah cenderung lebih reseptif terhadap produk *product-line extensions*, *brand extension*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitrabisnis, dan saluran distribusi.

### **2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan**

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan menurut Indrasari (2019;91) yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas produk; konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan; konsumen/nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional; konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga; produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya; konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### **2.1.1.3 Penyebab Terjadinya Ketidakpuasan Nasabah**

Bank telah mengupayakan menciptakan kepuasan bagi nasabah, tetapi masih ada nasabah yang merasa tidak puas. Menurut Kasmir dalam (Mastura, 2018) penyebab terjadinya ketidakpuasan nasabah adalah:

1. Hasil yang diharapkan dengan kenyataan yang didapatkan oleh nasabah tidak sesuai.
2. Pelayanan yang diberikan oleh bank tidak memuaskan.
3. Perilaku dari karyawan bank yang kurang bersikap ramah, sopan santun, dan baik sehingga mengecewakan nasabah.
4. Suasana, kondisi lingkungan atau penempatan peralatan fisik yang kurang rapi, kurangnya peralatan dan lain-lain.

5. Biaya administrasi yang terlalu tinggi daripada bank lain.
6. Promosi iklan terlalu banyak tetapi tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan.

#### **2.1.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah**

Disebabkan ada begitu banyak nasabah yang menggunakan produk/jasa dan setiap nasabah menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda pula. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2015: 32) Pada umumnya kepuasan nasabah memiliki beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014:369) terdapat beberapa indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, seperti:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)
3. Niat beli ulang (*repurchase intention*)
4. Kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)
5. Ketidakpuasan pelanggan/nasabah (*dissatisfaction customer*)



### 2.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Menurut Indrasari (2019:54), kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Adapun pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Ingga (2016:57) berpendapat bahwa layanan adalah suatu tindakan atau kinerja dimana satu pihak dapat menawarkan kepada pihak yang lain yang esensinya abstrak dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dari kedua penjelasan tersebut bisa dipahami kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan (bank) dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah.

Ketika *perceived service* sesuai dengan *expected service* nasabah, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Begitupun sebaliknya, apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk (Tjiptono, 2017:142). Menurut Parasuman dalam Halim dkk (2021:81), kualitas jasa (layanan) dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima. Kualitas jasa (layanan) sendiri dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa (layanan) yang dipersepsikan (*perceived service*) dan jasa (layanan) yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang

dipersepsikan lebih kecil dari pada yang diharapkan, maka para nasabah menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan, sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*) maka besar kemungkinan para nasabah akan menggunakan penyedia jasa itu lagi (Tjiptono dan Diana, 2016:202).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli bisa diartikan kualitas layanan merupakan manfaat yang dirasakan oleh nasabah setelah melakukan penilaian pada produk/jasa tersebut dan membandingkan manfaat yang diharapkan nasabah. Pelayanan yang terbaik dan berkualitas akan langsung terasa manfaatnya oleh nasabah, sehingga nasabah dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

#### **2.1.2.1 Karakteristik Layanan**

Menurut Tjiptono dalam Halim dkk (2021:28) ia menyebutkan beberapa karakteristik pokok pada jasa antara lain :

1. *Intangibility* yaitu jasa berbeda dengan barang, jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu:
  - a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
  - b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.
2. *Inseparability* yaitu jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dikonsumsi secara bersamaan. Dalam hubungan penyediaan jasa dan nasabah ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

3. *Variability* merupakan jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non *standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. *Perishability* yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

#### **2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan**

Kotler dalam Indrasari (2019:66) menyebutkan lima indikator kualitas layanan yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Bukti fisik, yaitu penampilan fisik pelayanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
- b. Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah.
- c. Keandalan, kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. Cepat tanggap, daya tanggap perusahaan dalam memberi pelayanan bagi nasabah dan memberikan jasa dengan siap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.
- e. Jaminan, kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Sejalan dengan Roger dalam Harahap (2020) ia juga mendefinisikan ada 5 dimensi dari kualitas layanan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membentuk para nasabah dan kecepatan memberikan pelayanan yang dinamis. Harapan nasabah terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

3. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan nasabah terhadap bank.

4. Empati (*empathy*)

Meliputi kemampuan memahami masalah nasabahnya, bertindak demi kepentingan nasabah, dan memberikan perhatian dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepribadian, dan memahami kebutuhan nasabah.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi contoh gedung, perlengkapan, peralatan yang digunakan.

Berbeda halnya dengan pendapat Gronross dalam Halim (2021:125-126) ia mengemukakan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua dimensi yaitu:

1. Dimensi teknik, dimensi ini merupakan dimensi yang mengacu pada seberapa baik layanan yang digunakan untuk memenuhi harapan dari nasabah. Dimana harapan ini merupakan penilaian sebenarnya yang dilakukan nasabah secara objektif. Penelitian tersebut terdiri dari penilaian *tangibility* seperti ciri-ciri fisik yang terlihat.
2. Dimensi fungsional, merupakan dimensi yang digunakan untuk melihat bagaimana interaksi atau bagaimana saat layanan tersebut diproses atau disampaikan.

Fatihudin dan Firmansyah dalam Halim (2021:161-162) mengemukakan indikator dari kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

### **2.1.3 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang akan diuraikan secara ringkas karena penelitian yang akan dilakukan mengacu pada penelitian sebelumnya. Meskipun ruang lingkup hampir sama namun terdapat beberapa perbedaan baik dari segi objek maupun dari segi waktu penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan pengaruh kualitas layanan bank terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ichsan dan Karim (2021)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan.	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Marlina (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan nilai rata-rata 3,86, kemudian nasabah sudah memperoleh kepuasan terhadap jasa yang diberikan Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta. Indikator <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta setelah merger.
3.	Harahap (2020)	Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan M-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4.	Dewi dan Sudiarta (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil analisis menunjukkan secara parsial kualitas layanan dan kualitas produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

5.	Mawey dkk (2018)	Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sulutgo, secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sulutgo.
6.	Sigit dan Soliha (2017)	Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	Analisi Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
7.	Pontoh, Kawet dan Tumbuan (2014)	Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasa Nasabah Bank BRI Cabang Manado	Analisi Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

*Sumber : Data diolah (2022)*

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual/pemikiran merupakan jalan pemikiran berdasarkan alur logika berpikir untuk pemecahan masalah penelitian, berisi tentang langkah-langkah atau kerangka pemecahan masalah yang harus dilakukan dalam penelitian

(Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:47). Kerangka pemikiran digambarkan berdasarkan hubungan antar variabel yang disusun melalui studi kepustakaan.

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah.**

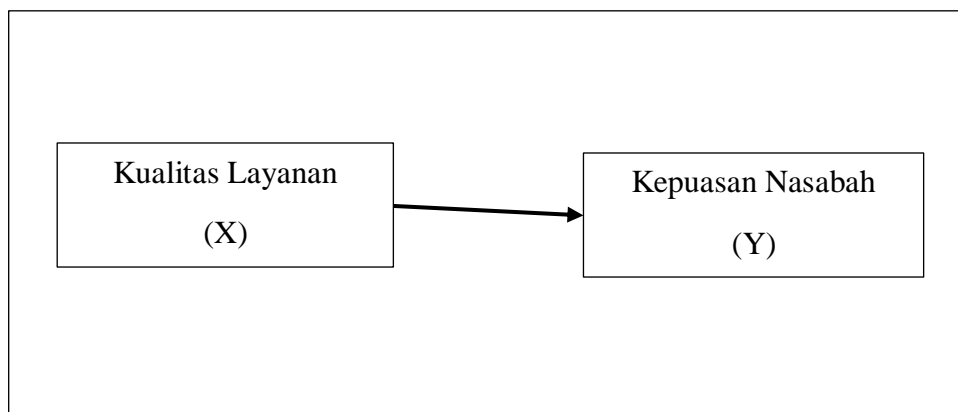
Kepuasan nasabah memiliki hubungan dengan kualitas layanan, sebagai mana di kemukakan oleh Tresiya, Djunaidi dan Subagyo (2018), bahwa kepuasan nasabah adalah hasil dari kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, jika layanan yang diberikan bagus/berkualitas maka nasabah akan merasa puas dan begitu juga dengan sebaliknya. Sama halnya dengan pendapat Wahab (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap nasabah dalam menilai, oleh karena itu kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

Pernyataan diatas selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018), dengan judul Pengaruh Kualitas Palayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. Dalam hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa, kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Beberapa peneliti lainnya juga mendapatkan hasil yang positif. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dan Wulandari (2018), dengan Judul Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. Dalam penelitiannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Banyaknya penelitian mengenai kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan adanya persaingan bisnis yang ketat sehingga memberikan kualitas pelayanan



merupakan strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan. Untuk di Aceh kualitas layanan berdasarkan beberapa masalah yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya bisa dinilai bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan dan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Skema kerangka pemikiran**

### **2.3 Hipotesis**

Secara sederhana hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara, sehingga kebenarannya harus diuji (Samsu, 2017:135). Menurut Syahrur dan Salim (2014:98-99), hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang kita hadapi. Harus kita sadari bahwa hipotesis itu sendiri merupakan penjelasan yang bersifat sementara yang membantu kita dalam melakukan penyelidikan. Dari pengertian diatas hipotesis bisa diartikan sebagai suatu asumsi pernyataan tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang diharapkan bisa menjawab suatu pertanyaan dalam penelitian.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapan (Tjiptono, 2017:287). Sedangkan Kualitas layanan dapat diartikan

seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima (Halim dkk, 2021). Hipotesis ingin membuktikan apakah masalah penelitian yang di kemukakan tersebut terwujud atau tidak dalam situasi lapangan. Sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah digambarkan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Ho: kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan gambaran totalitas perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin terjadi selama proses penelitian dilakukan. Desain penelitian penting dilakukan karena merupakan strategi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk keperluan pengujian hipotesis atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Agar penelitian ini lebih terarah dan serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan maka desain penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **3.1.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Margono dalam Samsu (2017:125), penelitian kuantitatif adalah suatu proses menumbuhkan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang lebih menekankan pada indeks-indeks dan pengukuran empiris.

##### **3.1.2 Jenis Investigasi**

Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *ex post facto*. Menurut Setiawan dalam Samsu (2017:120) Metode *ex post facto* yaitu metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat

yang tidak dimanipulasi oleh peneliti. Adanya sebab akibat didasarkan atas kajian teoritis, bahwa suatu variabel tertentu mengakibatkan variabel tertentu.

### **3.1.3 Setting Penelitian**

*Setting* penelitian adalah lingkungan, tempat atau wilayah yang direncanakan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai objek penelitian. Maka *setting* penelitian ini dilakukan di Bank Syari'ah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat.

### **3.1.4 Tingkat Keterlibatan Peneliti**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini peneliti membagikan secara langsung kuesioner kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Peneliti hanya mengumpulkan data dan selanjutnya menganalisisnya sehingga peneliti tidak ada keterlibatan apapun.

### **3.1.5 Unit Analisis**

Unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian yang diinginkan oleh peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data. Unit analisis merupakan prosedur pengambilan sampel yang di dalamnya mencakup sampling dan satuan kajian. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syari'ah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat

### **3.1.6 Horizon Waktu**

Data penelitian dapat dikumpulkan sekaligus pada periode tertentu (satu titik waktu) atau dikumpulkan secara bertahap dalam beberapa periode waktu yang

relatif lebih lama, tergantung pada karakteristik masalah penelitian yang akan dijawab. Horizon waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian dimana peneliti menganalisis konteks tertentu, sekelompok orang atau fenomena sosial melalui sampel.

## **3.2 Populasi Dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dengan jumlah 1.100 nasabah pada BSI di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2016:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling* dengan total target 40. *Incidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang penentuannya didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka akan digunakan sebagai sampel (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:70).

## **3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang di peroleh atau pun dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya (Siyoto, 2015:67). Data ini diperoleh langsung dari responden

Bank Syari'ah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XIV Kab. Aceh Barat dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangring informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkungan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Sujarweni, 2014:62)

- a. Observasi, digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan di jadikan bahan dalam pembuatan skripsi, dengan melakukan pengamatan terhadap para nasabah
- b. Angket/kuesioner, merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tulisan kepada responden untuk di jawab.

### **3.4 Operasionalisasi Dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis (Sujarweni, 2014:86-87). Maka dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu :

#### **3.4.1 Variabel Dependend (Y)**

Variabel terikat atau tak bebas (*dependent variable*) adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat atau tak bebas ini dinotaasikan dengan lambang huruf Y. Variabel terikat menjadi persoalan pokok bagi peneliti

untuk melakukan penelitian (Indrawan dan Yaniawati, 2016:13). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

### 3.4.2 Variabel Independen (X)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas juga diartikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan mempunyai kemungkinan berdampak terhadap variabel lain atau variabel terikat (Indrawan dan Yaniawati, 2016:13). Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel bebas yaitu kualitas layanan.

**Tebel 3.1**  
**Operasionalisasi Dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapan (Tjiptono, 2017:287).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Kesiediaan merekomendasikan</li> </ol>	Likert 1-5
2.	Kualitas layanan (X)	Kualitas layanan dapat diartikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima (Halim dkk, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i></li> <li>2. <i>Reliability</i></li> <li>3. <i>Responsiveness</i></li> <li>4. <i>Assurance</i></li> <li>5. <i>Empathy</i></li> </ol>	Likert 1-5

*Sumber : Data Diolah (2022)*

### 3.5 Metode Analisis Dan Rancangan pengujian Hipotesis

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini sering kali digunakan statistik. Fungsi pokok statistik adalah untuk menyederhanakan data penelitian, selain itu fungsinya untuk memungkinkan peneliti untuk menguji apakah ada hubungan atau hubungan yang diamati memang betul terjadi atau hanya secara kebetulan (Effendi & Tukiran, 2012:45). Sebuah data dapat di analisis dengan analisis kuantitatif dan juga analisis kualitatif. Berdasarkan penjelasan yang telah terurai, maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan pengukuran instrumen angket (kuesioner).

#### 3.5.1 Uji Intrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian sudah valid atau benar (Aliansyah, dkk. 2012). Item kuesioner yang tidak valid berarti hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang. Pengujian validitas data dapat diukur menggunakan bantuan program komputer, yaitu salah satunya menggunakan SPSS (*Stastical Product and Service Solution*) versi 26. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut (Priyanto, 2016:143):

- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan.
- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid atau dapat dipergunakan.



## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian kebenaran atau kehandalan dari indikator-indikator dan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian dalam mengukur masing-masing variabelnya (Aliansyah, dkk. 2012). Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Pengujian realibilitas instrument dapat dilakukan menggunakan SPSS (*stastical product and service solution*) versi 26, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach Alpha*  $> 0,6$ . Menurut Sekaran dalam Priyanto (2016:154) reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Maka pada penelitian ini metode pengambilan keputusan untuk uji reabilitas menggunakan batasan 0,6.

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik (Rembet dkk, 2020). Terdapat dua jenis asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Saputra, 2016). Metode yang akan digunakan adalah dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, kriteria dalam uji ini untuk menentukan hasil salah satunya dapat melihat nilai signifikan atas *monte carlo (2-tailet)*. Apabila nilai *monte carlo (2-tailet)* yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 maka residual berdistribusi normal ( $\text{sig} > 0,05$ )

dan sebaliknya jika nilai *monte carlo* (*2-taillet*) yang dihasilkan kurang dari 0,05 dapat dikatakan residual tidak berdistribusi normal ( $\text{sig} < 0,05$ ).

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139). Dalam penelitian ini uji heterokedastisitas dilakukan dengan uji *glejser*. Model regresi dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau  $> 0,05$  dan sebaliknya.

### 3.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk menentukan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Variabel X atau disebut juga variabel independen sebagai variabel predictor dan variabel Y atau disebut juga variabel dependen sebagai variabel response (Setiawan, 2020:22). Menurut Siregar (2013:284) regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dengan rumus:

$$Y = a + Bx + e$$

Keterangan:

a dan b = konstanta

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

e = Kesalahan residual (*error term*)

### 3.5.4 Uji Hipotesis

#### 1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji kebenaran dan kepalsuan hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tingkat signifikan 5%. Dengan penentuan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan  $< 0.05$  maka  $H_0$  di tolak atau  $H_a$  diterima
- b. Jika nilai signifikan  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak

#### 2. Koefisien Determinasi R

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang dinyatakan dalam persentase.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Di Aceh saat ini tidak lagi menggunakan sistem bunga-berbunga dalam praktik perbankan. Di Aceh tidak ada lagi bank konvensional yang ada hanya bank syariah. Hal ini diperkuat oleh Qanun Aceh Nomer 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syari'ah berbunyi "lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh berdasarkan prinsip syari'ah". Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI syariah. Bank ini pun menjadi bank syariah milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara), dengan mayoritas sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri, sehingga bank ini dianggap sebagai bagian dari Mandiri Group. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting.

#### **4.2 Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada seluruh nasabah pada BSI di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Berdasarkan pertimbangan yang ditentukan oleh penulis adalah sebanyak 40 nasabah yang didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka akan digunakan sebagai sampel. Berikut merupakan hasil yang menunjukkan secara singkat mengenai kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang dikembalikan (terkumpul),

Pengisian tidak lengkap dan kuesioner yang diolah. Adapun rincian kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Rincian Pengembalian Kuesioner**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jumlah kuesioner yang disebar	40	100%
2.	Jumlah kuesioner yang dikembalikan (terkumpul)	40	100%
3.	Pengisian tidak lengkap	0	0%
4.	Jumlah kuesioner yang diolah	40	100%

*Sumber : Hasil penelitian (2022)*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan pengembalian kuesioner yang dilakukan. Maka diperoleh ringkasan responden yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dapat dilihat sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik berdasarkan umur responden dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

**Tabel 4.2 Umur Responden**

Kode	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	Dibawah 20 Tahun	2	5
2	20-30 Tahun	12	30
3	31-40 Tahun	9	22,5
4	41-50 Tahun	17	42,5
Jumlah		40	100%

*Sumber : Hasil penelitian (2022)*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa, umur responden sebanyak 40 orang dengan rinciannya yaitu umur 41-50 tahun sebanyak 17 orang (42,5%), responden dengan umur 31-40 tahun sebanyak 9 orang (22,5%), responden dengan umur 20-30 tahun sebanyak 12 orang (30 %), serta responden dengan umur dibawah 20 tahun sebanyak 2 orang (5%).

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden**

Kode	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	23	57,5
2	Perempuan	17	42,5
Jumlah		40	100%

*Sumber : Hasil penelitian (2022)*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan, jenis kelamin responden pada Bank Syariah Indonesia Di Gampoeng Padang Sikabu Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat, diperoleh data sebanyak 23 orang (57,5%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 17 orang (42,5%) responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki dengan proporsi sebanyak 23 orang (57,5%).

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama Responden

Adapun karakteristik berdasarkan jenjang pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini :

**Tabel 4.4 Agama Responden**

Kategori	Agama	Jumlah	Persentase (%)
1	Islam	40	100%
2	Kristen	0	0%
3	Budha	0	0%
4	Hindu	0	0%
Jumlah		40	100%

*Sumber : Hasil penelitian (2022)*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa, rata-rata mayoritas agama responden adalah islam dengan proporsi sebanyak 100%, kristen dengan proporsi 0%, budha dengan proporsi 0% dan hindu dengan proporsi 0%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan yang diperoleh melalui kuesioner yaitu dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

**Tabel 4.5 Pekerjaan Responden**

No	Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	4	10
2	Pegawai swasta	1	2,5
3	Pelajar/Mahasiswa	5	12,5
4	Wiraswasta/Pedagang	1	2,5
5	Lain-Lain	29	72,5
Jumlah		40	100%

*Sumber : Hasil penelitian (2022)*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa, pekerjaan responden sebanyak 40 orang dengan rinciannya yaitu PNS sebanyak 4 orang (10%), pegawai swasta sebanyak 1 orang (2,5%), pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang (12,5%), wiraswasta/pedagang sebanyak 1 orang (2,5%), serta pekerjaan lain-lainnya sebanyak 29 orang (72,5%). Dengan demikian mayoritas pekerjaan responden adalah pekerjaan lain-lainnya sebanyak 29 orang (72,5%).

#### 4.3 Deskriptif Statistik

Deskriptif statistik dari 40 responden dalam penelitian ini hanya menggunakan nilai maksimum, minimum, nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Deskriptif Statistik**

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	40	45	75	59,45	5,602
Kepuasan Nasabah (Y)	40	27	45	36,08	3,931
Valid N (listwise)	40				

*Sumber : Data Olahan Output SPSS versi 26 (2022)*

Berdasarkan pengujian statistik deskriptif pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa N pada masing-masing variabel penelitian adalah valid yaitu 40. Adapun hasil analisis menggunakan statistik deskriptif untuk variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia menunjukkan nilai minimum sebesar 45, nilai maksimum sebesar 75, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 59,45 dan nilai standar deviasi sebesar 5,602. Nilai standar deviasi lebih kecil dari pada nilai *mean* yang artinya penyebaran data baik. *Mean* menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas layanan Bank Syariah Indonesia sudah dilaksanakan dengan baik.

Selanjutnya kepuasan nasabah menunjukkan nilai minimum sebesar 27, nilai maksimum sebesar 45, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36,08 dan nilai standar deviasi sebesar 3,931. Nilai standar deviasi lebih kecil dari pada nilai *mean* yang artinya penyebaran data baik. *Mean* menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kepuasan nasabah sudah dilaksanakan dengan baik.

#### **4.4 Uji Instrumen Penelitian**

##### **4.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian sudah valid atau benar



(aliansyah, 2012). Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut (Priyanto, 2016:143):

- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan.
- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid atau dapat dipergunakan.

Berdasarkan hasil validitas didapatkan dua variabel, yaitu variabel independen diantaranya kualitas layanan Bank Syariah Indonesia (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan  $df = 38$  adalah 0,312. Nilai  $r_{hitung}$  setiap item dalam variabel X dan Y dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Nilai r Hitung (Pearson Correlation)</b>	<b>Nilai r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)</b>			
X.1	0,458	0,312	Valid
X.2	0,462	0,312	Valid
X.3	0,902	0,312	Valid
X.4	0,403	0,312	Valid
X.5	0,361	0,312	Valid
X.6	0,802	0,312	Valid
X.7	0,889	0,312	Valid
X.8	0,750	0,312	Valid
X.9	0,815	0,312	Valid
X.10	0,902	0,312	Valid
X.11	0,873	0,312	Valid
X.12	0,773	0,312	Valid
X.13	0,912	0,312	Valid
X.14	0,854	0,312	Valid
X.15	0,889	0,312	Valid

Kepuasan Nasabah (Y)			
Y.1	0,915	0,312	Valid
Y.2	0,950	0,312	Valid
Y.3	0,824	0,312	Valid
Y.4	0,898	0,312	Valid
Y.5	0,937	0,312	Valid
Y.6	0,904	0,312	Valid
Y.7	0,835	0,312	Valid
Y.8	0,951	0,312	Valid
Y.9	0,881	0,312	Valid

Sumber : Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa, seluruh item memiliki nilai koefisien korelasi positif lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir-butir pertanyaan ataupun pernyataan yang ada dalam kuesioner telah memenuhi uji validitas.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian kebenaran atau kehandalan dari indikator-indikator dan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian dalam mengukur masing-masing variabelnya (Aliansyah, dkk. 2012). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>N of items</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	15	0,925	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	9	0,971	Reliabel

Sumber : Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa, *Cronbach Alpha* dari variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia adalah 0,925 dan variabel kepuasan

nasabah adalah 0.971. Jadi angka tersebut lebih besar dari *cronbach alpha* 0,6. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel atau handal.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Saputra, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Adapun yang dihasilkan dalam pengujian ini yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	1,4233076
Most Extreme Differences	Absolute	0,111
	Positive	0,092
	Negative	-0,111
Test Statistic		0,111
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2022

Berdasarkan hasil dari pengujian *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa, nilai signifikansi pengujian sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data pada variabel terdistribusi secara normal.

#### 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *glejser*. Model regresi dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% atau  $> 0,05$  dan sebaliknya. Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,217	1,399		-0,155	0,878
	Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	0,023	0,023	0,157	0,981	0,333

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *glejser* pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa, nilai signifikan untuk variabel kualitas layanan Bank

Syariah Indonesia sebesar 0,333. Variabel tersebut memiliki tingkat sig > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk dapat membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah, dilakukan dengan uji regresi linear sederhana. Adapun hasil uji regresi menggunakan SPSS versi 26 yang ditunjukkan pada tabel 4.11 dibawah ini :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,816	2,461		-1,144	0,26
	Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	0,654	0,041	0,932	15,872	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2022

Berdasarkan hasil regresi linear sederhana pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa, nilai koefisien regresi yang diperoleh. Maka dapat dibuat persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = -2,816 + 0,654 X + \varepsilon$$

Konstanta = Sebesar -2,816 yang berarti bahwa jika kualitas layanan Bank

(a) Syariah Indonesia tidak dipengaruhi oleh variabel kepuasan nasabah, maka besarnya variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia sebesar -2,816.

X = Nilai 0,654 adalah besarnya koefisien regresi X (kualitas layanan Bank Syariah Indonesia), yang berarti setiap peningkatan X sebesar 1% maka akan meningkatkan Y sebesar 0,654 atau 65,4%. Jika variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia meningkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

## **4.6 Pengujian Hipotesis**

### **4.6.1 Uji Parsial (t-test)**

Uji t digunakan untuk dapat membuktikan pengaruh kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah. Nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan  $df = 38$  adalah 2,024. Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial yang dapat dilihat pada tabel 4.11, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Hipotesis yang pertama diketahui untuk variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah ( $X$ )  $t_{\text{hitung}} = 15,872 > t_{\text{tabel}} = 2,024$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah.

### **4.6.2 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam presentase. Adapun hasil uji *Model Summary* yang terdapat pada tabel 4.12 dibawah ini.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,932 <sup>a</sup>	0,869	0,865	1,442
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)				

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa *R Square* sebesar 0,869. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y adalah sebesar 86,9% dan sisanya sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### **4.7 Pembahasan Penelitian**

##### **4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah**

Diketahui  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $15,872 > 2,024$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ichsan dan Karim yang berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Engkur (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Beberapa peneliti lainnya juga mendapatkan hasil yang positif. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dan Wulandari (2018) dengan Judul Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan

Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0. Dalam penelitiannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Nasabah pada Bank Syari'ah Indonesia di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat menilai kualitas layanan yang diberikan bagus dan berkualitas, seperti tepat waktu dalam proses pelayanan serta disiplin, sehingga nasabah akan merasa puas dan begitu juga dengan sebaliknya. Oleh karena itu, kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Untuk di Aceh, adanya persaingan bisnis yang ketat sehingga memberikan kualitas pelayanan merupakan strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan.

Semakin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank dapat di persepsikan meningkatnya kepuasan nasabah terhadap bank tersebut. Pemberian layanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas layanan yang baik di suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan jasa yang diterimannya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar merasa puas, nasabah akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa ditempat yang sama. Oleh karena itu bank harus mulai memikirkan hal penting yaitu pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan tersebut.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 40 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner, diolah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah metode *incidental sampling*. Uji hipotesis dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat. Kemudian dalam pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,869 atau 86,9% yang artinya besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah sebesar 86,9%, sedangkan sisanya sebesar 13,1% dijelaskan oleh variabel lain dalam model lain.

#### **5.2 Saran**

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hanya menggunakan dua variabel kualitas layanan Bank Syariah Indonesia dan kepuasan nasabah. Serta objek penelitian ini hanya pada Bank Syari'ah Indonesia di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat yang mengakibatkan hasil penelitian belum tergeneralisasikan dengan tepat. Maka

dengan permasalahan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini, maka peneliti mencoba memberi saran atau masukan sebagai berikut :

1. Bank Syari'ah Indonesia di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya nasabah pada Bank Syari'ah Indonesia di Gampong Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat memperhatikan kualitas layanan Bank Syariah Indonesia dengan melakukan peningkatan dari aspek fasilitas yang diperoleh, lama pelayanan, keramahan, penampilan petugas dan sistem antrian. Semakin tinggi kualitas dalam pelayanan terhadap suatu bank dapat di persepsikan meningkatnya kepuasan nasabah terhadap suatu bank tersebut.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel, dapat menggunakan variabel independen yang lebih lengkap dan bervariasi, seperti kualitas produk, kepercayaan dan citra perusahaan. Agar hasil penelitian lebih tergeneralisasi. Kemudian peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, T, Hafasnuddin & Shabri. 2012, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh', *jurnal manajemen pascasarjana universitas syiah kuala*, vol.1, no.1
- Alif, murni & yuki. 2021. "ATM stor tunai BSI, uang masuk tapi saldo rekening tidak bertambah", <https://mediakonsumen-com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2021/07/16/surat-pembaca/atm-setor-tunai-bsi-uang-masuk-tapi-saldo-rekening-tidak-bertambah>, diakses pada 14-12-2021 pukul 22:25
- Atmaja, J. 2018, 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, Vol.2 No.1
- Acehtrend. 2021. "Bsi Roll Out Dan Layanan Buruk Masa Transisi Di Serambi Mekah" (Berita Online)  
<https://www.acehtrend.com.cdn.ampproject.org/v/s/www.acehtrend.com/news/bsi-roll-out-dan-layanan-buruk-masa-transisi-di-serambi-mekkah>  
diakses pada 21-03-2022 pukul 14:15
- Dewi, CIAK & Sudiarta IGM 2018, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali', *e – Jurnal Magemen Unud*, vol. 7, No. 8
- Effendi, S & tukiran. 2012. Metode penelitian survei, LP3ES, Jakarta
- Engkur 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta', *jurnal akutansi dan manajemen*, vol. 14 No. 1
- Fauziah, DN & Wulandari, DAN 2018, 'Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak. Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0', *jurnal ilmu pengetahuan dan teknologi computer*, vol. 3 No. 2
- Fransiska & Sonia 2019, 'Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)', *Jurnal Syari'ah*
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multifariate Dengan Program SPSS. Ed 7. Semarang. Universitas dipenogoro.
- Halim, F. dkk. 2021 Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis
- Harahap, Z 2020, 'Pengaruh Layanan M- Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabu Mulih', *jurnal pemikiran dan perbankan syariah*, vol. 6 No. 1

- Haryeni dkk, 2017, 'kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada tabungan bank rakyatindonesia (persero) TBK kantor cabang khatib sulaiman', *jurnal ekonomi dan bisnis dharma andalas*, vol.19 no.2
- Ichsan,R.N dan Karim,A 2021, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan', *jurnal penelitian pendidikan social humaniora*, vol.6 no.1
- Indrasari, M. 2019 Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya. Unitomo Press
- Indrawan, R dan Yaniawati, P. 2016 Metodologi Penelitian. Bandung. Revika Aditama.
- Ingga, I. 2016. Implementasi Manajemen Strategik. Yogyakarta. Deepublish.
- ir.bankbsi.co.id. "sejarah perseroan-bank syariah Indonesia", [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), diakses pada 14-12-2021 pukul 21:15
- Kurniawan, A.W dan Puspitaningtyas, Z. 2016 Metode penelitian kuantitatif. Yogyakarta. Pandiva Buku
- Marlina, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Mastura, Z 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)', *Jurnal Perbankan Syariah*
- Mawey, TC, Tumbel, AL & Ogi, IWJ 2018, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo', *jurnal emba*, Vol.6, No.3, hh. 1198-1207
- Naim,RN dkk 2019, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank SYariah Bukopin di Makassar', *Center Of Economic Student Journal*, vol.2, No.2
- Potoh, MB, Kawet, L & Tumbuan, WA 2014, 'Kualitas Layanan Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruh Nya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado', *jurna EMBA*, vol. 2, No. 3, hh. 285-297
- Priyanto, D 2016. Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS. Yogyakarta. Gava media

- Rembet, VN, Mananeke, L & Loindong, S 2020, 'Pengaruh Service Performance Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo', *jurnal EMBA*, vol.8, no. 3, hh. 332-343
- Ritonga, H.M. dkk. 2018 Manajemen Pemasaran-Konsep Dan Strategi. Yayasan Kita Menulis
- Samsu. 2017. Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development). Jambi.PUSAKA
- Saputra, Y 2016, 'Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT insan mulia KM5palembang)', *jurnal ekonomi dan bisnis*
- Sari, N & Lumbardo, A 2015, 'Analisis Produk, Jasa, Dan Kualitas Pelayanan Dalam Memengaruhi Kepuasan Nasabah', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran, Vol.2, No.1*
- Serambi News. 2022. "Ombudsman bahas pelayanan BSI banyak terima keluhan dari masyarakat", <https://aceh-tribunnews-com.cdn.ampproject.org/v/s/aceh.tribunnews.com/amp/2021/06/06/ombudsman-bahas-pelayanan-bsi-banyak-terima-keluhan-dari-masyarakat> , diakses pada 21-03-2022 pukul 14:24
- Setiawan, S 2020. Analisis Chi-Kuadrat Dan Regresi Logistik. Jilid 4. Ed 1. PPNI Qatar
- Sigit, KN & Soliha, E 2017, 'Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah', *jurnal keuangan dan perbankan*, vol. 21 No. 1, hh. 157-168
- Sinaga, Nova U., et al, 2014, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama Studi Kasus Pada PT. Bri (Persero) Tbk, Cabang Manado', *jurnal administrasi bisnis*, vol. 1, No.002
- Siregar, S. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Kencana. Jakarta.
- Siyoto, S 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Literasi media publishing. Sleman
- Sugiono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta

- Sujarweni, W. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta. Pustakabarupress
- Sunyoto. 2013. *Kuesoner Dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. yogyakarta: grahaa ilmu.
- Syahrum dan Salim. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Ciputaka Media Bandung
- Tjiptono, F & Diana, A. 2016 Pemasaran, Esensi & Aplikasi. Yogyakarta. ANDI
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa– Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran. Ed 4. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2017 Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta. ANDI
- Tresiya, D, Djunaidi & Subaggyo 2018, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-jek di kota Kediri’, *jimek*, vol. 1 No. 2
- Wahab, W 2017, ‘Pengaruh Kualitas Layana Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah Di Kota Pecan Baru’ , *jurnal kajian ekonomo islam*, vol. 2 No.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah**

(Studi Pada Bank Syaria'ah Indonesia Di Padang Sikabu Kec. Kawai XVI Kab. Aceh Barat)

#### A. Data Responden

Petunjuk: kolomlah pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Usia
  - a. Dibawah 20 tahun
  - b. 20-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
3. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Agama
  - a. Islam
  - b. Kristen
  - c. Budha
  - d. Hindu
5. Pekerjaan
  - a. Pegawai negeri sipil (PNS)
  - b. Pegawai swasta
  - c. Pelajar/mahasiswa
  - d. Wiraswata/pedagang
  - e. Lain-lain



6. Pendidikan terakhir

- a. SMA/SMK
- b. Diploma
- c. S1
- d. S2
- e. Lain-lain

B. Petunjuk Pengisian

1. Pengisian ini dilakukan dengan memberi tanda silang (X) pada kolom jawaban yang anda anggap sesuai dengan lima alternative jawaban yang dapat anda pilih yaitu:
  - a. Skor/nilai 5: sangat setuju (SS).
  - b. Skor/nilai 4: setuju (S)
  - c. Skor/nilai 3: kurang setuju (KS)
  - d. Skor/nilai 2: tidak setuju (TS)
  - e. Skor/nilai 1: sangat tidak setuju (STS)
2. Setiap pernyataan hanya boleh memiliki satu jawaban saja.
3. Setelah mengisi jawaban, mohon periksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

C. Pernyataan-Pernyataan

1. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kesesuaian Harapan		Jawaban				
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Setelah dilakukan merger BSI memberikan pelayanan jasa yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	BSI mempunyai jaringan operasional yang cukup luas dan terjangkau setelah adanya merger.					
3.	Fasilitas yang disediakan sangat sangat memadai dan mesin ATM BSI banyak tersebar, sehingga memudahkan untuk bertransaksi.					
<b>Minat Berkunjung Kembali/ melakukan transaksi ulang</b>						
4.	Produk BSI sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah berminat untuk berkunjung kembali/ melakukan transaksi ulang					
5.	Tarif administrasi sesuai dengan yang diharapkan dan terjangkau.					
6.	Saya merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
7	Pihak BSI selalu menanggapi keluhan nasabah dengan cepat dan tepat sehingga saya bersedia merekomendasikan kepada teman atau kerabat saya.					
8	Saya bersedia merekomendasikan karena secara keseluruhan saya menilai bahwa BSI memiliki citra yang positif dan baik.					

		<b>Jawaban</b>				
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
9.	Tidak pernah mendapatkan kesulitan ketika mengurus buku rekening setelah adanya merger					

Sumber: Marlina (2021)

## 2. Variabel Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)

<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>		<b>Jawaban</b>				
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
10.	Memiliki peralatan terbaru atau modern.					
11.	Fasilitas bank terlihat dengan jelas dan baik					
12.	Karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi					
<b>Empathy (Empati)</b>						
13.	Memberikan perhatian individual kepada para nasabah					
14.	Karyawan memiliki kemauan untuk membantu nasabah					
15.	Karyawan mengetahui kebutuhan nasabah					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
16.	Kesiapan karyawan dalam melayani nasabah baik					
17.	Karyawan memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah					
18.	Adanya skill tersendiri dari karyawan BSI dalam melayani nasabah					

		<b>Jawaban</b>				
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>						
19.	Karyawan BSI memberikan pelayanan dengan sigap ketika nasabah membutuhkan bantuan					
20.	Karyawan selalu siap untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat					
21.	Karyawan BSI dapat dipercaya					
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>						
22.	Petugas memberikan pelayanan ramah dan sopan santun					
23.	Karyawan memberikan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti					
24.	Penyelesaian pelayanan sesuai keinginan					

Sumber: Marlina (2021)

## Lampiran 2

### Dokumentasi Pengisian Kuesioner











**Lampiran 4**

**HASIL OUTPUT SPSS VERSI 26**

**Tanggapan Responden Mengenai Item Pertanyaan Masing-masing  
Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)**

Statistics																	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,88	3,85	4,03	3,73	3,9	3,95	4	4	3,98	4,03	4,05	4,03	4,03	4,03	4	59,45
Median		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
Mode		4	4	4	3 <sup>a</sup>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
Std. Deviation		0,723	0,7	0,48	0,716	0,441	0,45	0,453	0,506	0,48	0,48	0,504	0,53	0,48	0,48	0,453	5,602
Variance		0,522	0,49	0,23	0,512	0,195	0,203	0,205	0,256	0,23	0,23	0,254	0,281	0,23	0,23	0,205	31,382
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Sum		155	154	161	149	156	158	160	160	159	161	162	161	161	161	160	2378

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Setuju	19	47,5	47,5	80
	Sangat Setuju	8	20	20	100
	Total	40	100	100	

<b>X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	13	32,5	32,5	32,5
	Setuju	20	50	50	82,5
	Sangat Setuju	7	17,5	17,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	42,5	42,5	42,5
	Setuju	17	42,5	42,5	85
	Sangat Setuju	6	15	15	100
	Total	40	100	100	

<b>X5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	15	15	15
	Setuju	32	80	80	95
	Sangat Setuju	2	5	5	100
	Total	40	100	100	

<b>X6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	32	80	80	92,5
	Sangat Setuju	3	7,5	7,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	32	80	80	90
	Sangat Setuju	4	10	10	100
	Total	40	100	100	

<b>X8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	30	75	75	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	31	77,5	77,5	90
	Sangat Setuju	4	10	10	100
	Total	40	100	100	

<b>X10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	30	75	75	85
	Sangat Setuju	6	15	15	100
	Total	40	100	100	

<b>X12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	29	72,5	72,5	85
	Sangat Setuju	6	15	15	100
	Total	40	100	100	

<b>X13</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X14</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>X15</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	32	80	80	90
	Sangat Setuju	4	10	10	100
	Total	40	100	100	

### **Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Statistics</b>											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Kepuasan Nasabah (Y)
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,95	4	4	3,98	4,03	4,05	4,03	4,03	4,03	36,08
Median		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Std. Deviation		0,45	0,453	0,506	0,48	0,48	0,504	0,53	0,48	0,48	3,931
Variance		0,203	0,205	0,256	0,23	0,23	0,254	0,281	0,23	0,23	15,456
Minimum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
Sum		158	160	160	159	161	162	161	161	161	1443

<b>Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	32	80	80	92,5
	Sangat Setuju	3	7,5	7,5	100
	Total	40	100	100	

<b>Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	32	80	80	90
	Sangat Setuju	4	10	10	100
	Total	40	100	100	

<b>Y3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	30	75	75	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>Y4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	31	77,5	77,5	90
	Sangat Setuju	4	10	10	100
	Total	40	100	100	

<b>Y5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>Y6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	30	75	75	85
	Sangat Setuju	6	15	15	100
	Total	40	100	100	

<b>Y7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	12,5	12,5	12,5
	Setuju	29	72,5	72,5	85
	Sangat Setuju	6	15	15	100
	Total	40	100	100	

<b>Y8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	

<b>Y9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	10	10	10
	Setuju	31	77,5	77,5	87,5
	Sangat Setuju	5	12,5	12,5	100
	Total	40	100	100	



**Uji Validitas dan Reliabilitas**  
**Uji Validitas**  
**Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)**

Correlations																	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X Total
X1	Pearson Correlation	1	,976**	0,157	,428**	0,281	-0,02	0,157	0,21	-0,009	0,157	0,229	0,008	0,231	0,231	0,157	,458**
	Sig. (2-tailed)		0	0,333	0,006	0,079	0,904	0,334	0,193	0,955	0,333	0,156	0,959	0,151	0,151	0,334	0,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	,976**	1	0,164	,427**	0,282	0,024	0,162	0,217	-0,011	0,164	0,24	0,01	0,241	0,241	0,162	,462**
	Sig. (2-tailed)	0		0,311	0,006	0,078	0,881	0,319	0,178	0,944	0,311	0,136	0,949	0,135	0,135	0,319	0,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	0,157	0,164	1	0,245	0,254	,837**	,944**	,633**	,894**	1,000**	,843**	,804**	,889**	,777**	,826**	,902**
	Sig. (2-tailed)	0,333	0,311		0,128	0,113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	,428**	,427**	0,245	1	,398*	0,115	0,158	-0,071	0,204	0,245	0,11	0,289	0,17	0,021	0,079	,403*
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,006	0,128		0,018	0,478	0,33	0,664	0,208	0,128	0,498	0,071	0,295	0,9	0,628	0,01
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	0,281	0,282	0,254	,398*	1	0,103	0,128	0	0,23	0,254	0,254	0,23	0,133	0,133	0,128	,361*
	Sig. (2-tailed)	0,079	0,078	0,113	0,011		0,526	0,43	1	0,153	0,113	0,114	0,153	0,413	0,413	0,43	0,022
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	-0,002	-0,024	,837**	0,115	0,103	1	,881**	,675**	,944**	,837**	,690**	,865**	,837**	,718**	,881**	,802**
	Sig. (2-tailed)	0,904	0,881	0	0,478	0,526		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	0,157	0,162	,944**	0,158	0,128	,881**	1	,783**	,826**	,944**	,787**	,747**	,944**	,826**	,875**	,889**
	Sig. (2-tailed)	0,334	0,319	0	0,33	0,43	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	0,281	0,282	,633**	-0,071	0	,675**	,783**	1	,528**	,633**	,804**	,477**	,844**	,950**	,894**	,750**

	Sig. (2-tailed)	0,193	0,178	0	0,664	1	0	0	0	0	0	0	0,002	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X9	Pearson Correlation	-0,009	-0,011	,894**	0,204	0,23	,944**	,826**	,528**	1	,894**	,748**	,909**	,783**	,671**	,826**	,815**
	Sig. (2-tailed)	0,955	0,944	0	0,208	0,153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	0,157	0,164	1,000**	0,245	0,254	,837**	,944**	,633**	,894**	1	,843**	,804**	,889**	,777**	,826**	,902**
	Sig. (2-tailed)	0,333	0,311	0	0,128	0,113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X11	Pearson Correlation	0,229	0,24	,843**	0,11	0,254	,690**	,787**	,804**	,748**	,843**	1	,667**	,843**	,949**	,899**	,873**
	Sig. (2-tailed)	0,156	0,136	0	0,498	0,114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X12	Pearson Correlation	0,008	0,01	,804**	0,289	0,23	,865**	,747**	,477**	,909**	,804**	,667**	1	,703**	,602**	,747**	,773**
	Sig. (2-tailed)	0,959	0,949	0	0,071	0,153	0	0	0,002	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X13	Pearson Correlation	0,231	0,241	,889**	0,17	0,133	,837**	,944**	,844**	,783**	,889**	,843**	,703**	1	,889**	,944**	,912**
	Sig. (2-tailed)	0,151	0,135	0	0,295	0,413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X14	Pearson Correlation	0,231	0,241	,777**	0,021	0,133	,718**	,826**	,950**	,671**	,777**	,949**	,602**	,889**	1	,944**	,854**
	Sig. (2-tailed)	0,151	0,135	0	0,9	0,413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X15	Pearson Correlation	0,157	0,162	,826**	0,079	0,128	,881**	,875**	,894**	,826**	,826**	,899**	,747**	,944**	,944**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	0,334	0,319	0	0,628	0,43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X Total	Pearson Correlation	,458**	,462**	,902**	,403*	,361*	,802**	,889**	,750**	,815**	,902**	,873**	,773**	,912**	,854**	,889**	1
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,003	0	0,01	0,022	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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



	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											

## Uji Reliabilitas

### Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	40	100
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,925	0,941	15

### Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	40	100
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	40	100
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,971	0,972	9

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	1,4233076
Most Extreme Differences	Absolute	0,111
	Positive	0,092
	Negative	-0,111
Test Statistic		0,111
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

### Uji Heteroskedastisitas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,217	1,399		-0,155	0,878
	Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	0,023	0,023	0,157	0,981	0,333
a. Dependent Variable: ABS_RES						

### Uji Regresi Sederhana dan Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,816	2,461		-1,144	0,26
	Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)	0,654	0,041	0,932	15,872	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

### Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 <sup>a</sup>	0,869	0,865	1,442

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia (X)

**Tabel *r* Product Moment**

**Pada sig 0,05 (Two Tail)**

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
<b>38</b>	<b>0.312</b>	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

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

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi Saputri  
Tempat/Tanggal Lahir : Meunuang kinco, 04 Maret 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Warga Negara : Indonesia  
Suku : Aceh  
Alamat : Gampong Meunuang Kinco, Kecamatan Pante  
Ceureumen, Kabupaten Aceh Barat  
No. Hp : 082259619336  
Email : [dewisaputri040320@gmail.com](mailto:dewisaputri040320@gmail.com)  
Nama Orang Tua  
Ayah : Sulaiman  
Pekerjaan : Buruh Tani  
Ibu : Nur Laila  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Gampong Meunuang Kinco, Kecamatan Pante  
Ceureumen, Kabupaten Aceh Barat

### **Pendidikan Formal**

1. SD Negeri 1 Meunuang Kinco : Lulus Tahun 2012
2. MTS 1 Pante Ceureumen : Lulus Tahun 2015
3. SMA Negeri 1 Pante Ceureumen : Lulus Tahun 2018
4. S1 Universitas Teuku Umar : Lulus Tahun 2022

### **Pengalaman Organisasi**

1. Anggota Kepengurusan Formadiksi Bidang Informasi dan Komunikasi 2019-2020
2. Anggota Kepengurusan Himaksi Bidang Informasi dan Komunikasi 2019-2020.

### **Pendidikan dan Pelatihan**

1. Program Pengembangan Pendidikan Agama Islam Universitas Teuku Umar  
Tahun 2018