



SEPTI WITRIANI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU ARGAMAKMUR



Editor :
Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
Andi Harpepen, M. Kom

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,*
ASSURANCE DAN *EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BENGKULU ARGAMAKMUR**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

SEPTI WITRIANI
NIM. 1811140141

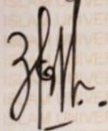
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/1444**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Septi Witriani, NIM 1811140141 dengan judul "**Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur**" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

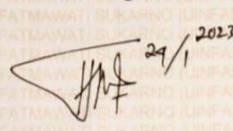
Bengkulu, 27 November 2022 M
Rabi'ul Akhir 1444 H

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP.197705092008012014

Pembimbing II



Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur” yang disusun oleh:

Nama : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:


Hari : Kamis
Tanggal : 22 Desember 2022 M/ 28 Jumadil Awal 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

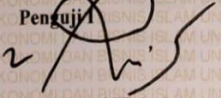
Bengkulu, 5 Januari 2023 M
12 Jumadil Akhir 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

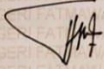
Ketua


Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031003

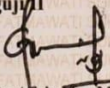
Penguji I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031003


Sekretaris


Andi Harpepen, M.Kom
NIDN. 2014128401

Penguji II


Nonie Arianty, ME
NIP. 199304242018012002

Mengetahui,
Dengan


Dr. H. Sunardi, M. Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Desember 2022



Septi Witriani
NIM. 1811140141

MOTTO

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena “Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.” QS Al-Baqarah: 286



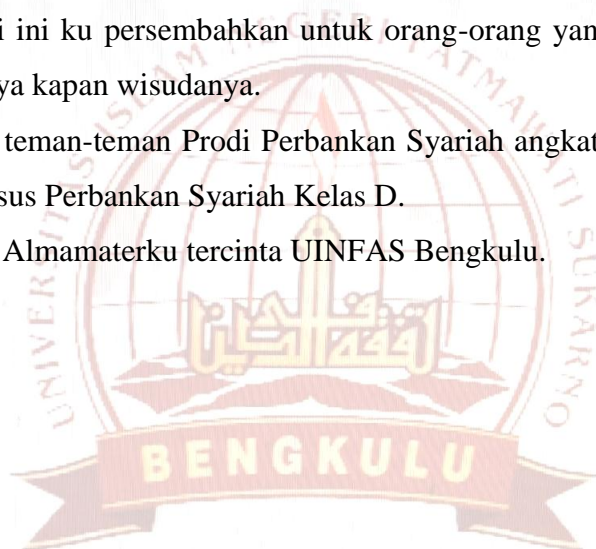
BENGKULU 2023

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, dan dengan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi saya kepada:

1. Untuk yang pertama saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang tercinta dan tersayang Bapak ku tercinta (Sartoni) dan Ibu ku (Wiwi Sumanti) yang selalu membangkitkan dalam keterpurukanku, terima kasih ya Allah telah memberikan kedua orang tua yang selalu mendo'akan yang terbaik dan tidak pernah lelah menyemangatiku ketika semangatku mulai rapuh.
2. Untuk kakakku Pebi Pebrianto dan adikku M. Azik Aprianto terima kasih karena selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepadaku dalam perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kepada seluruh keluarga besarku yang tiada hentinya memberikan dukungan dan semangat dalam meraih cita-cita.
4. Untuk Dosen Pembimbing yang luar biasa Mam Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku pembimbing I dan Bapak Andi Harpepen, M. Kom. selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan, motivasi dan semangat kepada anak bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Untuk Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberika dukungan kepada saya.
6. Untuk teman spesialku “Ahmad Sutowijoyo” terima kasih selalu mensupport, mendoakan dan menyemangatiku dalam menyelesaikan skripsi ini walaupun dari jauh.
7. Sahabat dan patrner seperjuangan ku (Ayu Anggun Sari, S.E, Rika April Yanti, S.E, Dellah Risna Sari , S.E, Anesti Widya Hartati, S.E, Septhania Nuraini, Diana Tussholeha, Yogi Misanto).
8. Skripsi ini ku persembahkan untuk orang-orang yang sering bertanya kapan wisudanya.
9. Untuk teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan 2018 terkhusus Perbankan Syariah Kelas D.
10. Untuk Almamaterku tercinta UINFAS Bengkulu.



BENGKULU 2023

ABSTRAK

Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur

Oleh Septi Witriani, NIM. 1811140141

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 75 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas dan uji homogenitas), Pengujian Hipotesis (Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji T, Uji F). Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi dasar uji normalitas terdapat data berdistribusi normal, dan uji homogenitas bahwa varian data tidak semua homogen. Pada uji hipotesis *tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan uji hipotesis *reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji simultan dengan uji F, Maka nilai F tabel dengan $df_1 = 5$, $df_2 = 69$ dan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 adalah 2,35. Diketahui nilai F hitung $11,540 > F$ tabel 2,35 dan nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$, maka *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

The Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on Customer Satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur

By Septi Witriani, NIM. 1811140141

The purpose of this study was to determine the effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy variables on Customer Satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur. The research sample used was 75 respondents. The sampling technique used in this study is accidental sampling. The data analysis method used is the quantitative method, namely validity test, reliability test, basic assumption test (normality test and homogeneity test), Hypothesis Testing (Multiple Linear Regression, Coefficient of Determination (R²), T test, F test). Based on data analysis, the results of the study show that the variables in this study are valid and reliable. In the basic assumption test for the normality test, the data are normally distributed, and the homogeneity test shows that the data variants are not all homogeneous. In the tangible, responsiveness, assurance and empathy hypothesis test have a significant effect on customer satisfaction. And the reliability hypothesis test has a positive and significant effect on customer satisfaction. Based on the results of the simultaneous test with the F test, the value of the F table with $df_1 = 5$, $df_2 = 69$ and a significance level of 5% or 0.05 is 2.35. It is known that the calculated F value is $11.540 > F$ table 2.35 and the Sig value is $0.000 < 0.05$, so tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy simultaneously or simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, yang berjudul Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur”. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad Saw, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga seluruh umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik didunia maupun diakhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk

membina ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

2. Dr. Supardi Mursalin, M. A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Yenti Sumarni, SE, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan.
4. Debby Arisandi, MBA selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS).
5. Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
6. Andi Harpepen, M. Kom. selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan motivasi dan juga telah banyak membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan penelitian yang saya lakukan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS)

Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu , penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, November 2022
Rabiul akhir 1444 H

Septi Witriani

NIM. 1811140141



BENGKULU 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9

E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penelitian Terdahulu.....	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	16
1. Kepuasan Nasabah	16
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
b. Konseptualisasi Kepuasan Nasabah	17
c. Metode Pengukuran Kepuasan nasabah	20
d. Indikator Kepuasan Nasabah.....	25
2. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	27
a. Pengertian <i>Tangible</i>	27
b. Bentuk Pelayanan Fisik (<i>Tangible</i>).....	28
c. Kualitas Layanan Fisik (<i>Tangible</i>)	29
d. Indikator Bukti Fisik <i>Tangible</i>	30
3. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	30
a. Pengertian <i>Reliability</i>	30
b. Kehandalan individu organisasi	31
c. Indikator kehandalan (<i>Reliability</i>).....	33
4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	34
a. Pengertian <i>Responsiveness</i>	34
b. Unsur Kualitas Layanan <i>Responsiveness</i>	34
c. Indikator Daya Tanggap (<i>Resvonsiveness</i>).....	36
5. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	37

a. Pengertian <i>Assurance</i>	37
b. Dimensi <i>Assurance</i> atau jaminan	38
c. Indikator jaminan (<i>Assurance</i>)	39
6. Empati (<i>Empaty</i>)	40
a. Pengertian <i>Empaty</i>	40
b. Kualitas Pelayanan Dalam <i>Empaty</i>	43
c. Indikator empati (<i>Empaty</i>)	44
B. Kerangka Berpikir	48
C. Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	50
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel	51
D. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	54
E. Variabel dan Defisini Operasional	59
F. Instrumen Penelitian	62
G. Teknik Analisis Data	63
1. Pengujian Kualitas Data	63
2. Pengujian Asumsi Dasar	65
3. Pengujian Hipotesis	67

BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	71
1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia	

KCP Bengkulu, Argamakmur	71
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	
KCP Bengkulu, Argamakmur	77
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia	
KCP Bengkulu, Argamakmur	78
4. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia	94
5. Gambaran Umum Responden	100
6. Analisis Hasil Penelitian	104
B. Pembahasan	116
1. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	116
2. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	117
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	118
4. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	119
5. Pengaruh <i>Empaty</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	120
6. Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness,</i> <i>Assurance, dan Empaty</i> Terhadap Kepuasan	
Nasabah	121

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	123
---------------------	-----

B. Saran	124
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Research Gap</i> Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Indikatornya	54
Tabel 3.2 Skor Penelitian Kuisisioner	58
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	99
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	101
Tabel 4.4 Uji Validita	103
Tabel 4.5 Uji Reliabelitas	105
Tabel 4.6 Uji Normalitas Berdasarkan <i>output Test of</i> <i>Normality</i> “KolmogorovSmirnov”	105
Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenita	106
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi liLnear Berganda	108
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (R^2)	110
Tabel 4.10 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	111
Tabel 4.11 Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 4.1 Struktur PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu KCP Bengkulu, Argamakmur	77



BENGKULU 2023

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2. Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3. Catatan Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 4. Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 5. Surat SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 6. Pedoman Wawancara
- Lampiran 7. Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Izin Selesai Penelitian
- Lampiran 10. Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11. Lembar Plagiasi
- Lampiran 12. Tabulasi Data Angket
- Lampiran 13. Output Statistika
- Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Nama perbankan syariah sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Bank yang operasionalnya menerapkan prinsip syariah, dan menghindari yang namanya riba. Tentu menjadi daya tarik tersendiri dari masyarakat. Perbankan syariah tentu mempunyai dasar yang menjadi acuan dalam menjalankan kegiatannya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis perbankan syariah terbesar di Indonesia serta merupakan gabungan dari bank Bri Syariah (BRIS), Bank Mandiri Syariah (BMS) dan Bank Negara Indonesia (BNIS) yang operasionalnya mulai berlaku tanggal 1 Februari 2021. Meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya

sebesar Rp 657 Miliar.¹

Bank syariah merupakan bank yang aktivitas atau kegiatan keuangannya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.² Namun, masalah penting yang dihadapi bisnis dewasa ini bukanlah berkurangnya produk, tetapi berkurangnya konsumen, dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan.

Berbicara tentang kepuasan nasabah, tentu tidak lepas dari kualitas pelayanan. Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Maka, penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan kita tergantung pada kemampuan kita dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

¹M Richard, 'Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp742 Miliar Kuartal I 2021', FINANSIAL,2021 [accessed 12 June 2021]

²Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2013), h. 23

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Kualitas layanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya, nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap produk suatu layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya.³

Dari hal di atas, maka penelitian ini juga mengimplikasikan bahwa bank seharusnya mengurangi gap pelayanan (jarak antara masing-masing kualitas pelayanan) untuk menghasilkan pelayanan yang lebih superior untuk mempertahankan konsumen dan juga menarik konsumen baru.

Untuk itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, meliputi lima faktor, yaitu; Pertama,

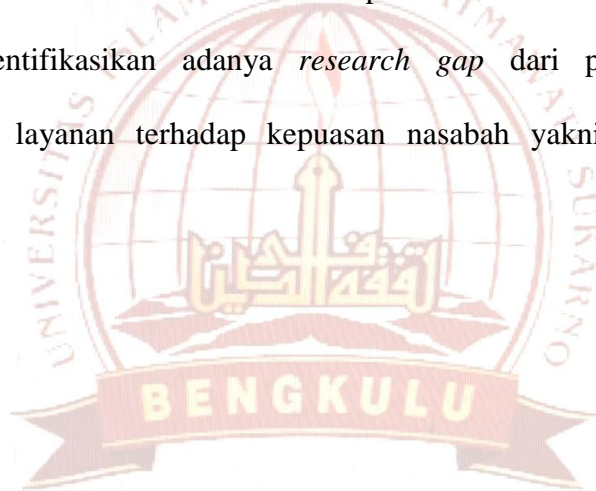
³Sri Rahayu Tri Astuti, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h.3

elayanan bukti fisik (*tangible*) yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan penggunaan peralatan, perlengkapan dan kemampuan karyawan melayani nasabah. Kedua, mengenai pelayanan keandalan (*reliability*) yaitu memberikan pelayanan bekerja secara cepat, dalam proses pelayanan dan memberikan pelayanan dengan tidak pilih kasih (adil dan tidak diskriminasi) dengan memberikan kepercayaan kepada nasabah akan pelayanan yang berkualitas. Ketiga, pelayanan yang daya tanggap (*responsiveness*) yaitu memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon positif dengan imej yang menyenangkan. Keempat, pelayanan yang meyakinkan (*assurance*) yaitu memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi dengan nasabah memperlihatkan sikap ramah dan sopan, memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan sesuai mekanisme pelayanan, yang menjamin nasabah untuk loyal. Kelima, pelayanan empati (*emphaty*) memberikan pelayanan menekankan adanya keseriusan,

kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang menggunakan jasa pelayanan di Bank Syariah Mandiri.⁴

Berdasarkan data di lapangan, bahwa meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.⁵

Berdasarkan dari penelitian terdahulu, mengidentifikasi adanya *research gap* dari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yakni sebagai berikut:



BENGKULU 2023

⁴Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L, *Delivering Quality Service*. (New York 1990), h. 52

⁵Richard, 'Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp.742 Miliar Kuartal I 2021', *FINANSIAL*, 2021.

Tabel 1.1
Research Gap Kualitas Layanan (*Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability, Dan Empaty*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Variabel (Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability, dan Empaty) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah	Siti Marwah Ritonga 2019
	Secara Parsial variabel Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability, dan Empathy dalam kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah	Miftaqur Rochmah 2021
	Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Engkur 2018

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Berdasarkan keterangan tabel di atas, menunjukkan pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Siti Marwah Ritonga dan Miftaqur Rochmah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi hal ini bertentangan atau berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Engkur yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

Dari fenomena di atas, menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda pada setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Untuk itu, sejauh mana pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan mereka yang membutuhkan layanan dilakukan agar terus meningkat di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh *Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance, dan Empaty* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah variabel *tangibel* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?
2. Apakah variabel *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?
3. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?
4. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?

5. Apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?
6. Apakah variabel *Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance* dan *Empaty* berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel *tangibel* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

4. Untuk mengetahui apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.
6. Untuk mengetahui apakah variabel *Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance* dan *Empaty* berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan bagi kebijakan perusahaan khususnya bagi di PT. Bank Syariah Indonesia.

b. Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademik.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan terkait cara untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka pencapaian penulisan skripsi yang maksimal, sebagai bahan perbandingan penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Siti Marwah Ritonga 2019 yang berjudul "Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Sun Life Financial Indonesia cabang Medan	Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil Fhitung > Ftabel sebesar 20,587 > 2,328 dengan signifikasi nilai sebesar 0,000 < 0,05	Sama-sama menguji variabel dependen dan independen yang sama	Objek Penelitian

2.	Miftaquir Rochmah 2021 yang berjudul “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kediri	Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank jatim syariah kc kediri dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$	Sama-sama menguji beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah	Hasil penelitian ini didapatkan Objek Penelitian
3.	Penelitian yang dilakukan oleh Engkur 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 3 variabel yaitu: responsiveness, empathy dan compliance to Islamic law yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan 3 variabel lainnya yaitu: tangible,	Sama-sama menguji beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah	Terdapat variabel tambahan pada penelitian ini

		reliability dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun jika dilakukan uji secara bersama-sama ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta.		
4.	Penelitian yang dilakukan oleh Rena Nursalehah, Zsabilla Zsafira dan Hani Hatimatunnisani 2021 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kcp	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa thitung $7,083 > t_{tabel} 2,07$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil R^2 dengan persiapan SPSS	Sama-sama menguji beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah	Objek Penelitian

	Kiaracondong Bandung”	mendapatkan hasil sebesar 62,2% sedangkan sisanya 37,8% merupakan faktor yang tidak diteliti dalam pengujian ini.		
5.	Penelitian yang dilakukan oleh Muzaimah 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Jambi”	Hasil penelitian ini didapatkan berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan uji regresi linier sederhana diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel artinya bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BNI syariah cabang Jambi.	Sama-sama menguji beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah	Objek Penelitian

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah ketika nasabah memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan nasabah memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan nasabah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.⁶

Untuk itu, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Nasabah membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman sebelumnya, seperti mempertanyakan kepada rekan atau teman yang sudah membeli atau menggunakan produk yang

⁶Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler, *Service Marketing (4ed.)*, (America New York 10020: McGraw – Hill, 2006), h. 10

sudah ditawarkan, serta informasi penawaran dari perusahaan tersebut. Apabila perusahaan berekspektasi terlalu tinggi, maka nasabah akan kecewa. Dan sebaliknya apabila ekspektasi yang ditawarkan oleh perusahaan terlalu rendah, maka nasabah tidak akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.⁷

b. Konseptualisasi Kepuasan Nasabah

Konsep kepuasan nasabah bukanlah barang baru, namun kemunculannya sebagai konsep operasional baru dimulai pada pertengahan 1970- an. Tepatnya ditahun 1977 ketika laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan dipublikasikan pertama kali. Kata kepuasan (*satisfaction*) sendiri berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facto” (melakukan atau membuat). Kepuasan

⁷Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.), (Jakarta, Erlangga, 2008), h.139.

dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.⁸

Secara konseptual kepuasan/ketidakpuasan dapat dikaji dari pengalaman efektif atau perasaan dan *expectancy disconfirmation theory*. Pendekatan pengalaman efektif atau perasaan berpandangan bahwa tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh perasaan positif dan negative yang diasosiasikan nasabah dengan barang atau jasa tertentu setelah pembeliannya. Dengan kata lain, selain pemahaman kognitif mengenai diskonfirmasi harapan, perasaan yang timbul dalam proses pembelian mempengaruhi perasaan puas atau tidak puas terhadap produk yang dibeli. Dua dimensi respon efektif yaitu serangkaian perasaan negative (negative feelings). Kedua tipe perasaan ini independen, artinya nasabah dapat merasa positif sekaligus negative terhadap pembelian tertentu, lihat saja disaat direktur tertentu membeli sebuah mobil, merasa bangga dan gembira,

⁸Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). (Jakarta, Erlangga, 2008), h. 102

tetapi dalam waktu yang bersamaan merasa kesal dan jengkel terhadap staf penjualannya diperusahaan.⁹

Expectancy disconfirmaton theory, model ini mendefinisikan kepuasan nasabah berdasarkan evaluasi pengalaman yang dirasakan (kinerja) sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan. Pemakaian merek tertentu atau merek lainnya dalam kelas produk yang sama, nasabah membentuk harapan mengenai kinerja seharusnya dari merek bersangkutan. Harapan atas kinerja dibandingkan dengan kinerja actual produk yakni persepsi terhadap kualitas produk. Ada 3 kemungkinan yang terjadi, yaitu:

- a. Apabila kualitas lebih rendah dari harapan, yang terjadi adalah ketidakpuasan emosional nasabah (*negative disconfirmation*).
- b. Apabila kinerja lebih besar dibandingkan harapan, terjadi ketidakpuasan emosional nasabah (*positif disconfirmation*).

⁹Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*,(Yogyakarta, Cups Publishing, 2013), h.94.

c. Apabila kinerja sama dengan harapan, maka yang terjadi adalah konfirmasi harapan nasabah (*simple disconfirmation* dan *non-satisfaction*).

Kinerja produk yang rendah, kemungkinan hasilnya bukan ketidakpuasan, pelanggan tidak merasa kecewa dan tidak melakukan complain, tetapi sangat mungkin pelanggan mencari alternative produk atau penyedia jasa yang lebih baik bila kebutuhan atau masalah yang sama muncul kembali.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:¹⁰

1. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah refleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiannya untuk selalu menggunakan produk/jasa tersebut.

¹⁰Philip Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran (13 ed.)*. (Jakarta, Erlangga, 2008), h. 102

2. Keluhan (*Complain*)

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang nasabah merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ketempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani dengan segera.

3. Partisipasi

Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai nasabah yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab. Ada beberapa metode lain yang dapat dipergunakan perusahaan dalam mengukur atau memantai kepuasan nasabahnya.

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:¹¹

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah (*costumer oriented*) perlu memberikan

¹¹Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung, Alfabeta, 2015) h. 16

kesempatan seluas-luasnya bagi nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung atau dikirim langsung ke perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hotline*), dan lain-lain.

Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian, karena metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para

nasabahnya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1. *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan yang menghasilkan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
2. *Derived Dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan nasabah terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
3. *Problem Analysis*, yaitu nasabah yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. *Importance-performance Analysis*, yaitu dalam teknik ini, responden diminta untuk merengking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

5. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan, selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

6. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti mengkonsumsi, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi

perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk, dengan indikator yakni¹²:

1. Perasaan puas

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

2. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu

¹²Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, 2009), h. 3

menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.¹³

Dari penjelasan di atas, maka kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

¹³Farid Firmanyah dan Rudy Haryanto, *Managemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. (Jakarta, Duta Media Publisng, 2019), h. 11

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Pengertian *Tangible*

Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.¹⁴ Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.¹⁵

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *tangible* atau bukti langsung yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi

¹⁴A, Parasuraman. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, (*Jurnal of Marketing*, 2001, Vol 60) h.32

¹⁵Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2006), h.70

pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

b. Bentuk Pelayanan Fisik (*Tangible*)

Bentuk pelayanan fisik (*tangible*) yang dimaksudkan dalam perusahaan biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu bentuk timbale balik secara baik yang dirasakan baik perusahaan maupun konsumen karena orang yang melihat pelayanan yang ditunjukkan perusahaan tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kinerja perusahaan tersebut dan pada akhirnya mendapatkan timbal balik secara langsung pula oleh konsumen.¹⁶

¹⁶Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, <https://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertian-pelayanan.html>.

c. **Kualitas Layanan Fisik (*Tangible*)**

Kualitas layanan fisik dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa¹⁷:

1. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
2. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
3. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

Dari berbagai uraian diatas, bukti langsung atau *tangible* merupakan salah satu indikator yang sangat mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan.

¹⁷ Pasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York, The Free Press, 2001), h. 32

d. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Indikator bukti fisik (*tangibles*) dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu:¹⁸

1. Fasilitas fisik memadai, seperti gedung, dan kondisi sarana penunjang sehari-hari yang telah memenuhi standar kenyamanan dan keamanan bagi nasabah.
2. Dukungan peralatan moderen, seperti alat komputer yang canggih dan sebagainya dalam menunjang aktivitas pelayanan.
3. Kerapihan dan kebersihan karyawan, seperti pakaian yang rapi, penampilan karyawan, serta ruangan yang bersih dan nyaman.
4. Sarana komunikasi, seperti materi aplikasi yang mudah dimengerti (email, produk dan lainnya).

3. Keandalan (*Reliability*)

a. Pengertian *Reliability*

Keandalan atau *reliability* itu sendiri adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal,

¹⁸Fandy Tjiptono *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2004), h, 238

mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.¹⁹

Untuk itu, keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.²⁰

b. Keandalan individu organisasi

Kehandalan dari suatu individu organisasi di dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus

¹⁹Margareth, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta, Mandar Maju, 2003), h.163

²⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offsetm Yogyakarta, 2006), h, 70

bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai dan dapat dilihat dari:²¹

1. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang sesuai dengan uraian kerjanya.
2. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil yang sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
3. Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
4. Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil *output* penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

²¹Sunyoto, *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Yogyakarta, Libertii, 2004), h. 101

Inti dari kehandalan atau reliability berdasarkan uraian teori diatas merupakan bentuk kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut sehingga mempengaruhi bentuk kualitas pelayanan dari perusahaan.

c. Indikator kehandalan (*Reliability*)

Indikator kehandalan (*reliability*) yang digunakan dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti:²²

1. Menepati janji, seperti petugas tepat waktu dalam melayani nasabah.
2. Perhatian dalam penyelesaian masalah, seperti sikap simpati dengan akurasi tinggi.
3. Pelayanan yang benar, seperti harus sesuai dengan harapan pelanggan.

²²Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offsetm Yogyakarta, 2004), h, 238

4. Tidak melakukan kesalahan, seperti pelayanan tanpa kesalahan, tepat dan akurat.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Pengertian *responsiveness*

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara perusahaan dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, komplain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.²³

b. Unsur kualitas layanan daya tanggap

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan

²³Fandy Tjiptono (ed), *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2007), h. 59

menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:²⁴

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya.
2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan,

²⁴Margareth, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta, Mandar Maju, 2003), h. 163

melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.

5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Jadi, Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.²⁵

c. Indikator Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator *responsiveness* atau ketanggapa dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti:²⁶

1. Layanan mudah dimengerti, seperti informasi yang diberikan jelas.
2. Layanan secara tepat, seperti pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

²⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2006), h, 70

²⁶Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offsetm Yogyakarta, 2004), h, 238

3. Cepat dan tanggap seperti petugas selalu siap bila dibutuhkan pelanggan.

4. Kepekaan pada permasalahan pelanggan, seperti kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

5. **Jaminan (*Assurance*)**

a. **Pengertian *Assurance***

Assurance atau jaminan adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. banyak istilah *assurance* atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaikbaiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen.²⁷

Assurance atau jaminan diatas meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap

²⁷Margareth, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta, Mandar Maju, 2003), h. 163

produk secara tepat, kualitas keramahmataman, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

b. Dimensi *assurance* atau jaminan

Dimensi *assurance* atau jaminan merupakan gabungan dari dimensi, yakni:²⁸

1. Kompetensi (*Competence*)

Adalah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki para karyawan untuk melakukan.

2. Kosopanan (*Courtesy*)

Adalah meliputi keramahan, sikap, perhatian para karyawan.

²⁸ Margareth, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, (Jakarta, Mandar Maju, 2003), h. 163

3. Kreadibilitas (*Creadibility*)

Adalah meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

Dari berbagai uraian diatas bahwa betapa pentingnya memperhatikan assurance atau jaminan dalam suatu perusahaan yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

c. Indikator jaminan (*assurance*)

Indikator laminan (*assurance*) dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti:²⁹

1. Tanggung jawab dan kepercayaan pelanggan, seperti memberikan rasa percaya dan tanggung pada pelanggan
2. Keamanan dan jaminan dalam transaksi, seperti membuat pelanggan merasa aman sewaktu

²⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offsetm Yogyakarta, 2004), h, 238

melakukan transaksi dan menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.

3. Kesopanan dan keramahan, seperti karyawan yang secara konsisten bersikap sopan dan memiliki keramahan dalam melayani nasabah.
4. Penguasaan jasa yang ditawarkan, seperti karyawan yang mampu melayani nasabah karena memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya.

6. Empati (*empathy*)

a. Pengertian *empathy*

Empati (*empathy*) dalam pemasaran adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.³⁰

Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.³¹

Intinya dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.

³⁰A.Pasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York, The Free Press, 2001), h. 32

³¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offset, Yogyakarta, 2006), h, 70

b. Kualitas pelayanan dalam *empathy*

Kualitas pelayanan dalam empati harus diwujudkan dalam lima hal sebagai berikut.³²

1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang penting.
2. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja yang diberikan, sehingga yang dilayani memberikan kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
3. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang diberikan.
4. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk- bentuk pelayanan yang dirasakan.

³²Pasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press, 2001), h. 32

5. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Berbagai hal diatas menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan sehingga pada akhirnya nanti terbentuk empati yang diharapkan oleh perusahaan sebaik-baiknya dan kepuasan konsumen bisa tercapai.

c. Indikator empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) dapat digunakan dalam beberapa aspek yaitu:³³

1. Perhatian secara pribadi, yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap nasabah dalam melayani tanpa membeda-bedakan status sosialnya.
2. Pelayanan yang nyaman, yaitu memberikan rasa aman dan nyaman dalam melayani nasabah

³³Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Andi Offsetm Yogyakarta, 2004), h, 238

3. Perhatian kepentingan pelanggan, yaitu selalu memberikan perhatian penuh kepada nasabah setiap ada kepentingan.
4. Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan, yaitu selalu memberikan pemahaman yang baik dalam melayani nasabah dan mendengarkan keinginan dan keluhan nasabah.

Dari beberapa penjelasan di atas, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adiwarmanto Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.³⁴

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik

³⁴ Adiwarmanto A. Karim, Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan, (Jakarta: IIT Indonesia, 2003), h. 73

kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam QS. Ali Imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا عَلِيظًا لَّقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

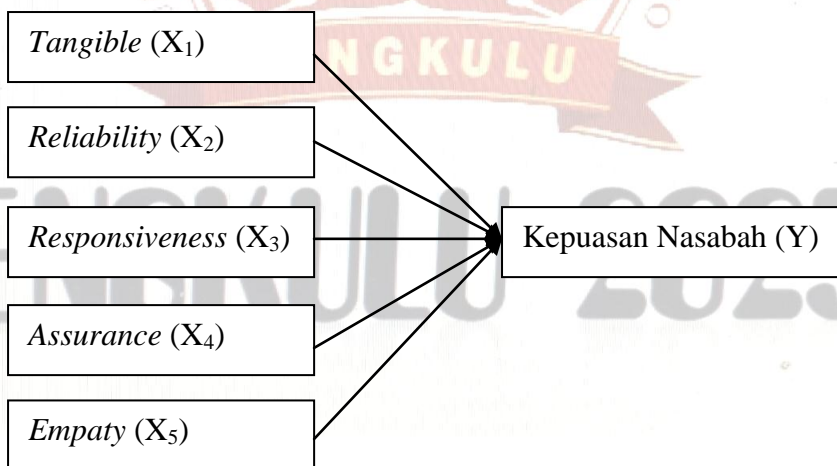
Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekira kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.³⁵

³⁵ Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro), h.150.

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi itulah yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang dan kajian teori diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran teoritis dari penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber: Dikembangkan untuk peneliti, 2022.

Keterangan :

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ : Variabel Bebas (Variabel indenpenden)

Y : Variabel Terikat (Variabel dependen)

→ Pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y

C. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Diduga ada pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

H₂: Diduga ada pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

H₃: Diduga ada pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

H₄: Diduga ada pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

H₅: Diduga ada pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

H₆: Diduga ada pengaruh *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.



BENGKULU 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁶ Dalam penelitian ini angka-angka hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kusioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP bengkulu Argamakmur.

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, Alfabeta. 2015), h. 13

2. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan merupakan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka-angka) yang diolah dengan metode statistik. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini adalah menguji teori, membangun fakta, ini bertujuan untuk menunjukkan hubungan dan pengaruh atau tidak variabel-variabel yang diteliti.³⁷

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan terhitung mulai bulan September 2022 sampai dengan selesai.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Bengkulu KCP Bengkulu Argamakmur.

³⁷Rahmat Hidayat, "Penelitian Pengaruh Rasio Likuiditas Terhadap Harga Saham Syariah PT.Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF) Periode 2011-2-18", (Skripsi, Universitas Muha. ah Malang, 2018), h. 26

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

2. Sampel

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia maka tidak memungkinkan untuk diteliti seluruhnya, sehingga diperlukan sampel yang

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, 2011), h. 134

merupakan bagian dari populasi. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel tanpa sengaja (*accidental*). Penelitian mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. *Accidental sampling* juga sering digunakan untuk penelitian yang bersifat umum.³⁹ Adapun kriteria pemilihan sampel penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Tidak ada batasan usia dan gender.
3. Aktif bertransaksi di Bank Syariah Indonesia dalam jangka dua tahun terakhir.

Dalam pengambilan sampel peneliti berpedoman pada Suharsimi Arikunto yang menyatakan bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil

³⁹Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, Pariyana, “*Populasi, Sampel Variabel, dalam Penelitian kedokteran*”, (Jurnal, Ekonomi Vol 2. No.1 2017), h.53

semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat menggunakan sampel. Menurutnya sampel diambil antara 10 % - 15 % hingga 20 % - 25 % atau bahkan boleh lebih dari 25 % dari jumlah populasi yang ada.⁴⁰

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur. Di ketahui jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur, sampel yang akan diambil adalah $25\% \times 400$ nasabah = 75, jadi jumlah sampelnya adalah 75 responden atau nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

⁴⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2010) h. 161

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Adapun data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.⁴¹

a. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber data langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dalam bentuk dokumentasi atau data-data tertulis. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Perusahaan Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

b. Sekunder

data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku,

⁴¹Joko Suhagio, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2015), h. 87

jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.⁴² Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam observasi data penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

2. Wawancara

Sebagai pelengkap penulis melakukan upaya menghimpun data dengan cara bertanya kepada informan. Adapun bentuk yang digunakan ialah bentuk wawancara terstruktur dengan tanya jawab secara lisan dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya.

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta, 2018), h. 456

Sehingga memperoleh jawaban yang penulis inginkan dari nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur.

3. Kuensioner (Angket)

Pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun secara kronologi dari yang umum mengarah pada khusus untuk diberikan pada responden/informan yang umumnya merupakan daftar pertanyaan lazimnya disebut kuensioner, dibuat dengan menyesuaikan responden ataupun dapat dibuat untuk umum dalam arti terbatas pula sesuai dengan pengambilan sampel. Kuensioner merupakan alat pengumpulan data, kuensioner diajukan pada responden dalam bentuk tertulis disampaikan secara langsung ke alamat responden, kantor atau tempat lain.⁴³

Skala yang digunakan adalah skala likert, menurut riduwan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang

⁴³Joko Subagyo. *Metode Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2004), h. 62

atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.⁴⁴

Untuk menghitung kuensioner menggunakan skala

likert:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup (C) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan data verbal yang berbentuk tulisan. Metode ini adalah mencari data mengenai hal-hal dan bentuk catatan, transkrip, buku, majalah, skripsi dan sebagainya. Metode ini

⁴⁴Joko Subagyo, *Metode Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2004), h.55

penulis gunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara.⁴⁵

E. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel merupakan faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*dependent variable*) yaitu variabel kepuasan nasabah (Y), dan variabel

⁴⁵Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta, Kencana, 2017), h. 137

bebas (*independent variable*) yaitu variabel *tangible* (X1), variabel *reliability* (X2), variabel *responsiveness* (X3), variabel *assurance* (X4), dan variabel *empaty* (X5). Berdasarkan uraian diatas definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Variabel dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala Ukur
Berwujud (<i>tangible</i>) X1 : Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.	1. Fasilitas fisik memadai 2. Dukungan peralatan moderen 3. Kerapihan dan kebersihan karyawan 4. Sarana komunikasi	<i>Likert</i>
Kehandalan (<i>reliability</i>) X2 : Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	1. Menepati janji 2. Perhatian dalam penyelesaian masalah 3. Pelayanan yang benar 4. Tidak melakukan	<i>Likert</i>

	kesalahan	
<p>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) X3 :</p> <p>Responsiveness yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan mudah dimengerti 2. Layanan secara tepat 3. Cepat dan tanggap 4. Kepekaan pada permasalahan pelanggan 	<i>Likert</i>
<p>Jaminan (<i>assurance</i>) X4 :</p> <p>Assurance yaitu Mencakup pengetahuan yang dimiliki karyawan dan keramahan karyawan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya karyawan terhadap nasabah.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab dan kepercayaan pelanggan 2. Keamanan dan jaminan dalam transaksi 3. Kesopanan dan keramahan 4. Penguasaan jasa yang ditawarkan 	<i>Likert</i>
<p>Empati (<i>empathy</i>) X5 :</p> <p>Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian secara pribadi 2. Pelayanan yang nyaman 3. Perhatian kepentingan pelanggan 4. Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan 	<i>Likert</i>

Kepuasan Nasabah (Y) : tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya 2. Selalu membeli produk 3. Akan merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk 	<i>Likert</i>
---	--	---------------

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan oleh penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik diolah. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependen). Instrumen yang digunakan dalam skripsi ini yaitu kuesioner.

Penelitian ini menggunakan skala *likert summing ratings* merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan

sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan dengan indikator suatu variabel yang sedang diukur. Pembuatan skala likert dilakukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan suatu objek, lalu responden diminta untuk menjawab tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap pertanyaan yang diajukan.⁴⁶ Setiap pertanyaan tersebut disertai lima alternatif jawaban yang harus dipilih dan setiap jawaban dinilai dengan angka berikut:

Tabel 3.2
Skor Penelitian Kuisisioner

No	Kategori	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono⁴⁷

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. Penelitian ini menganalisis data

⁴⁶Kotler, P, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. (Jakarta, PT Prenhallindo, 2005), hal 150

⁴⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. (Bandung, Alfabeta, 2011), h. 88

menggunakan aplikasi SPSS. Adapun beberapa analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Penguji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan koefisien korelasi *product moment* dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).⁴⁸

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = banyaknya responden

X = skor pertanyaan

Y = total skor

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2010), h.122

⁴⁹*Ibid.*,

Jadi, Tolak ukur validitas yang digunakan apabila koefisien kolerasi r terhitung $> r$ table pada taraf signifikan 5% (0.05) maka data dinyatakan *valid* dan apabila sebaliknya dinyatakan tidak *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6.

Rumus *Coefficient Cronbach Alpha*:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

α = *coefficient cronbach alpha*

r = rata-rata matriks korelasi

k = jumlah variabel *manifest* (pertanyaan)

⁵⁰Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*”, (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2016), h.13

Jadi, suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Alpha cronbach* lebih besar dari 0,6. Sedangkan jika nilai alpha lebih kecil dari 0.60, maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pernyataan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Untuk menggunakan analisis parametrik seperti analisis korelasi, analisis regresi dan sebagainya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak.⁵¹

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah suatu prosedur uji statistika yang bertujuan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama.⁵² Apabila

⁵¹Duwi Priyatno, *Belajar cepat olah data statistik dengan SPSS*. (Yogyakarta, Andi Yogyakarta, 2012), h. 33

⁵²Nuryadi, Tutut Dewi Astuti dkk, *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. (Yogyakarta, Sibuku Media, 2017), hal. 90

homogenitas terpenuhi peneliti dapat melakukan langkah selanjutnya yaitu tahap analisa data lanjutan, namun jika homogenitas tidak terpenuhi maka peneliti harus ada pembetulan-pembetulan metodologis. Perumusan hipotesis yang digunakan pada uji homogenitas varians kelompok sebagai berikut:

- H₀ : Varians *pretest* untuk kedua kelas penelitian homogen
H_a : Varians *pretest* untuk kedua kelas penelitian tidak homogen⁵³

Peneliti menggunakan program SPSS uuntuk memudahkan perhitungan dalam penelitian. Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha=0,05$. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila⁵³ ;

- a. Jika Nilai signifikansi < 0.05 maka distribusi data tidak homogen.
- b. Jika Nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen.

⁵³Uyanto, Pedoman Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006), hal. 170.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel, khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat yaitu antara variabel independen dan dependen.⁵⁴ Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer, yaitu program *statistical package for social science* (SPSS). Berikut ini adalah model regresi yang digunakan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

a : *Konstanta*

⁵⁴Djarwanto dan Pangestu. S, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 37

X_1 : *Tangibel*

X_2 : *Reability*

X_3 : *Responseveness*

X_4 : *Assurance*

X_5 : *Emphaty*

b_1, b_2 : koefisien variabel X

e : *Eror*

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel indenpenden. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel indenpenden dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel indenpenden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Dalam memberikan interprestasi secara sederhana terhadap angka indeks korelasi R.

c. Uji T

Uji T untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

- 1) Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵⁵

d. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat pendapat.

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka keputusannya variabel bebas evaluasi tingkat kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

⁵⁵Ajeng Widiowati, “Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah KC Panorama Bengkulu”, (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2020), h. 47

2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka keputusannya variabel bebas yaitu evaluasi tingkat kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap pendekatan kepuasan nasabah.

UIN FAS



BENGKULU 2023

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

B. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun.

Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di

harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang *modern, universal*, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).⁵⁶

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia.

⁵⁶ www.ir-bankbsi.com di akses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:00.

Diharapkan kedepannya proses migrasi dan *roll out* nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).⁵⁷

Proses *merger* tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa

⁵⁷Yulistia Herviani Utami, "Funding Transactional Staff Bank Syariah Indonesia, Wawancara dengan Funding Transactional Staff di kantornya", Tanggal 25 Juni 2022, Pukul 14:00.

Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di

Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia.

Kantor PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bengkulu, Argamakmur beralamat di Jl. Jendral Sudirman, No,19.Kel. Gunung Alam Argamakmur. Kab.Bengkulu Utara.Bengkulu 38611. Kantor ini melayani nasabah Bank BSI Syariah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman / kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. Keunggulan Bank Syariah Indonesia adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya

adalah dari sisi akses online banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

1. Visi:

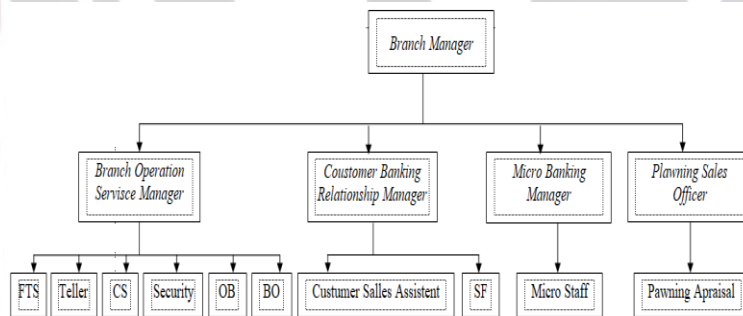
Menjadi 10 TOP GLOBAL *ISLAMIC BANK*

2. Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Ban berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 Bank yang paling *Profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi PT, Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur.: Gambar 4.1 Struktur PT. Bank Syarian Indonesia Bengkulu KCP Bengkulu, Argamakmur.



Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur, 2022

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur sebagai berikut :

1. *Branch Manager*

Tugas:

- a. Merencanakan dan memonitor impementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian *profitabilitas* cabang.

- b. Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
- c. Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional.
- d. Merencanakan strategi efisiensi biaya operasional Kantor Cabang Pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan *outlet*.

2. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas:

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

- c. Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*.
- d. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- g. Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan
- h. Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*.
- i. Memastikan implementasi KYC dengan baik.
- j. Memastikan implementasi Peraturan Perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*

3. *FTS*

Tugas :

- a. Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional bank terhadap fatwa yang dikeluarkan.
- b. Menilai aspek syariah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank.
- c. Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi bank.
- d. Mengkaji jasa produk baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN.
- e. Menyampaikan laporan hasil pengawasan syariah sekurang-kurangnya setiap enam bulan kepada direksi, komisaris.

4. *Teller*

Tugas:

- a. Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.

- b. Mengelola saldo kas Teller sesuai *limit* yang ditentukan.
- c. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- d. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- e. Melakukan *cash count* akhir hari.
- f. Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- g. Menyediakan laporan transaksi harian.

5. *Customer Service*

Tugas:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.

- d. Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- e. Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- f. Melayani permintaan buku Cek/ *Bilyet Giro*, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- g. Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.
- i. Menindak lanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.

- l. Melakukan *maintenance* terhadap nasabah *eksisting* (*cross selling produk dan top up*).
- m. Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.

6. *Security*

Tugas:

- a. Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- b. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.
- c. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personal.

7. *Office Boy (OB)*

Tugas:

- a. Membersihkan serta merapikan kursi, meja kerja, komputer, dan beberapa perlengkapan kerja lainnya.
- b. Membersihkan karpet, melakukan *vacuum* lantai dan karpet.
- c. Menyiapkan minum untuk para karyawan.

- d. Menyiapkan makan siang untuk karyawan.
 - e. Membereskan perlengkapan makan setelah karyawan selesai makan siang.
 - f. Membereskan gelas minum dan juga perlengkapan lain setelah karyawan pulang.
 - g. Membuang sampah di area yang menjadi bagian tanggung jawabnya.
 - h. *Vacuum* karpet dan lantai secara bergantian.
 - i. Mencuci perlengkapan makan dan minum
8. *Back Office (BO)*

Tugas:

- a. *Back Office Bank* bertugas untuk membuat dan mengelola laporan keuangan
- b. Melakukan pengecekan dan mengontrol *invoice* dan pemesanan
- c. Pengurus laporan pemasaran dan penjualan
- d. Bertanggung jawab terhadap pelaporan pengecekan barang *fast moving* ataupun yang *slow moving*
- e. Mengurus berkas pengembalian

- f. Mengecek stok barang yang akan habis
- g. Melakukan kegiatan administrasi perusahaan
- h. Mengurus bagian utang dan piutang
- i. Bertanggungjawab untuk mengecek barang yang tidak laku kemudian menggantinya dengan barang yang baru
- j. Bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pemesanan barang terhadap *supplier*
- k. Bertanggungjawab untuk melakukan pengecekan barang yang mendekati masa kadaluarsa
- l. Membuat laporan

9. *Coustomer Banking Relationship Manager*

Tugas:

- a. Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
- b. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.

- c. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- d. Mengusulkan kegiatan promosi melalui *gathering* dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- e. Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Branch Manager*.
- f. Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan
- g. Memastikan tersedianya data laporan *monitoring portofolio* (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah *segmen affluent & high networth*.
- h. Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen mass, massa affluent & high networth*.

- i. Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- j. Menerima nasabah griya, pensiun dan implan (*walk in dan non walk in*)
- k. Melakukan kerjasama dengan instansi, *Developer/* LKBB, travel umroh/ dealer/ toko emas/ *supplier* emas dan memonitor realisasi perjanjian kerjasama.
- l. Melakukan permintaan IDI BI.
- m. Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
- n. Melakukan verifikasi *income*, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.
- o. Membuat Nota Analisa Kelayakan *Developer* dan LKBB.
- p. Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3).
- q. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.

r. *Initial Data Entry* dan *Detail Data Entry*.

s. Melakukan penagihan (*collection*)

10. *Coustumer Salles Assistent*

Tugas :

a. Mendokumentasikan *current file*.

b. Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah. Membuat pengajuan BI/Bank *Trade Checking*.

c. Membuat SP-3 surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.

d. Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik *internal* maupun *eksternal*.

e. Menyusun laporan *portofolio* dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan sesuai dengan target.

f. Memelihara data profil nasabah. Menyusun laporan pencapaian target kepala cabang dan *account Officer*.

11. Sales Force

Tugas:

- a. Membuat daftar pelanggan atau konsumen yang memiliki peluang besar membeli produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Berusaha mencapai target penjualan sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan perusahaan.
- c. Membuat materi presentasi yang akan disampaikan kepada pelanggan atau konsumen.
- d. Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai membuat kontrak dengan pelanggan atau konsumen.
- e. Membuat laporan aktivitas yang telah dilakukan sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh perusahaan
- f. Menjaga hubungan baik dengan divisi-divisi lain yang ada di perusahaan.
- g. Harus memiliki pemahaman yang luas mengenai produk atau jasa yang akan ditawarkan ke pelanggan.

- h. Mengikuti proses tender mulai dari awal pendaftaran sampai proses *monitoring*.
 - i. Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan atau konsumen.
 - j. Selalu semangat dalam bekerja.
12. *Micro Banking Manager*

Tugas:

- a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet Warung Mikro*.
- b. Sebagai *supervisi* terhadap pegawai di *outlet Warung Mikro*.
- c. Melakukan *monitoring* terhadap nasabah pembiayaan *existing*.
- d. Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di *outlet Warung Mikro*.
- e. Ikut membantu melakukan penyelesaian bermasalah di *outlet Warung Mikro*.

13. *Micro Staff*

Tugas:

- a. Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- b. Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- c. Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut :
 1. SP3
 2. Akad dan SUP
 3. *Order* Notaris (jika ada)
 4. Dokumen terkait penutupan asuransi
 5. Surat Penolakan
- d. Surat Kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

14. *Pawning Sales Officer*

Tugas:

- a. Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan

gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.

- b. Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
- c. Mengidentifikasi dan memitigasi *fraud* dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan Bank.
- d. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas gadai.
- e. Memastikan pelaksanaan Standar Layanan nasabah bisnis gadai emas.
- f. Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (*intern* dan *ekstern*).
- g. Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- h. Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern* / *ekstern*.
- i. Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.

- j. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.
- k. Meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- l. Melakukan *referral* produk konsumen lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.

15. *Pawning Apraisal*

Tugas:

Tugas dari *pawning Apraisal* yaitu sama halnya dengan *pawning officer* yaitu sebagai petugas gadai, bedanya *pawning officer* merupakan atasan dari *pawning appraisal*.

3. Produk-Produk PT. Bank Syariah Indonesia

1. Individu

1. Tabungan

Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah:

- a. BSI Tabungan Bisnis
- b. BSI Tabungan *Classic*
- c. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*
- d. BSI Tabungan *Easy Wadiah*
- e. BSI Tabungan Efek Syariah

- f. BSI Tabungan *Junior*
 - g. BSI Tabungan Mahasiswa
 - h. BSI Tabungan *Payroll*
 - i. BSI Tabungan Pendidikan
 - j. BSI Tabungan Pensiun
 - k. BSI Tabungan Prima
 - l. BSI Tabungan Rencana
 - m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar
 - n. BSI Tabungan *Smart*
 - o. BSI Tabungan *Valas*
 - p. BSI TabunganKu
 - q. BSI Tabungan Kolektif.
2. Haji dan Umroh
- Beragam produk haji dan umrah unggulan:
- 1. BSI Tabungan Haji Indonesia
 - 2. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
3. Pembiayaan
- Beragam produk pembiayaan sesuai syariah:
- a. *Bilateral Financing*
 - b. *BSI Cash Collateral*
 - c. *BSI Distributor Financing*
 - d. BSI Griya Hasanah
 - e. BSI Griya Konstruksi
 - f. BSI Griya Mabruur
 - g. BSI Griya Simuda

- h. BSI Griya Swakarya
 - i. BSI KPR Sejahtera
 - j. BSI KUR Kecil
 - k. BSI KUR *Mikro*
 - l. BSI KUR *Super Mikro*
 - m. BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*)
 - n. BSI Mitraguna Berkah
 - o. BSI Multiguna Hasanah
 - p. BSI Oto
 - q. BSI Pensiun Berkah
 - r. BSI Umrah
 - s. Mitraguna *Online*
4. Investasi
- Beragam produk investasi sesuai syariah:
- a. *Bancassurance*
 - b. BSI Deposito *Valas*
 - c. BSI Reksa Dana Syariah
 - d. *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)*
 - e. Deposito Rupiah
 - f. Referral *Retail Brokerage*
 - g. SBSN *Ritel*.
5. Transaksi
- Produk dan layanan untuk menunjang transaksi:
- a. BSI Giro Rupiah

- b. BSI Giro *Valas*
- 6. Emas
 - Produk Emas unggulan:
 - a. BSI Cicil Emas
 - b. BSI Gadai Emas
- 7. Bisnis
 - Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro
 - a. Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*
 - b. BSI Bank Garansi
 - c. BSI *Cash Management*
 - d. BSI Deposito Ekspor SDA
 - e. BSI Giro Ekspor SDA
 - f. BSI Giro Optima
 - g. BSI Giro Pemerintah
 - h. BSI Pembiayaan Investasi
 - i. Giro Vostro
 - j. Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank
 - k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD).
 - 8. Prioritas
 - a. BSI Prioritas
 - b. BSI *Private*
 - c. *Safe Deposit Box* (SDB)⁵⁸

⁵⁸ www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:12

4. Perusahaan

a. *Trade Finance & Services*

1. Pembiayaan Investasi
2. Penyelesaian Wesel *Ekspor*
3. *LC Issuance/ SKDBN*
4. *Buyer Financing*
5. *Distributor Financing*
6. *Supplier Financing*
7. Bank Garansi

b. Pembiayaan

1. BSI Prioritas
2. BSI *Private*
3. *Safe Deposit Box (SDB)*

c. Simpanan

Simpanan perusahaan sesuai syariah islam:

1. Giro SBSN
2. Deposito DHE SDA
3. Giro DHE SDA
4. Giro Optima

d. *Cash Management*

1. CMS
2. OPBS (SO/DO) Pertamina

e. *Tresuri*

1. Transaksi Sukuk
2. *Deposito On Call (DOC)*

3. BSI Lindung Nilai Syariah
4. Transaksi Valuta Asing–Devisa
Umum/*Telegraphic Transfer*
5. Transaksi Valuta Asing–Uang Kertas Asing
(*Banknotes*).⁵⁹

5. Digital Banking

- a. BSI *Mobile*
- b. Buka Rekening *Online*
- c. Solusi Emas
- d. BSI QRIS
- e. BSI *Cardless Withdrawal*
- f. BSI *Debit Card*
- g. BSI Debit OTP
- h. BSI ATM CRM
- i. BSI Aisyah
- j. BSI Net
- k. BSI Jadi Berkah.id
- l. BSI *Merchant Business*
- m. BSI *API Platform*
- n. BSI *Smart Agent*

6. Kartu

- a. Kartu Pembiayaan
 1. BSI *Hasanah Card Classic*
 2. BSI *Hasanah Card Gold*

⁵⁹www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:25.

3. BSI Hasanah *Card Platinum*

b. Kartu Debit

1. BSI Debit GPN
2. BSI Debit OTP
3. BSI Debit Visa
4. Kartu BSI Debit Sabi
5. Kartu Debit BSI SimPel
6. Kartu Haji BSI Visa.⁶⁰

5. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur yang berumur 25 sampai 45 tahun dan bertempat tinggal di Agamakmur. Adapun untuk sampel penelitian ini sebanyak 75 orang responden. Setiap responden diberi kuisisioner berisi beberapa pertanyaan yang disebarakan pada tanggal 10 September – 09 Oktober 2022. Berdasarkan data yang terkumpul untuk responden memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga peneliti membuat data menurut kelompok- kelompok

⁶⁰www.bankbsi.co.id, diakses pada tanggal 23 Juni 2022, Pukul 11:36.

tertentu. Dibawah ini merupakan tabel kelompok data responden.

1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data responden ditinjau dari pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
SD	11	15%
SMP	17	23%
SMA	20	26%
Sarjana	27	36%
Total	75	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan data tabel 4.1 di atas, dapat dilihat dari 75 responden yang berpendidikan SD sebanyak 11 orang atau 15%, SMP sebanyak 17 orang atau 23%, SMA sebanyak 20 orang atau 26%, dan yang Sarjana sebanyak 27 orang atau 36%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden yang lebih banyak berdasarkan tingkat pendidikan adalah sarjana sebanyak 27 orang atau 36%.

2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden ditinjau dari jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
Laki-laki	41	55%
Perempuan	34	45%
Total	75	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan data tabel 4.2 di atas, mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa dari 75 responden yang diteliti didominasi oleh laki-laki yaitu 41 responden atau 55% dan sisanya 45% adalah perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur adalah berjenis kelamin laki-laki.

3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data responden ditinjau dari usia adalah sebagai

berikut :

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentasi
25-30 tahun	10	13%
31- 35 tahun	21	28%
36 – 40 tahun	27	36%
41 – 45 tahun	17	23%
Total	75	100%

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan data tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa dari 75 responden yang berusia 25-30 tahun ada sebanyak 10 orang (13%), usia 31-35 tahun ada 21 orang (28%), usia 36-40 tahun ada 27 orang (36%), dan yang berusia 41-45 tahun ada 17 orang (23%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur adalah yang berumur 36-40 tahun.

6. Analisis Hasil Penelitian

Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner akan diolah melalui metode statistik yang harus melewati beberapa tahap, yaitu : uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas dan uji homogenitas), Pengujian Hipotesis (Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji T, Uji F). Setelah melalui tahap-tahap tersebut, hasil perhitungan yang ada dapat diinterpretasikan. Hal ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan sebelumnya.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 4.4 Uji Validitas

No pertanyaan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
Item 1	0,523	0,227	Valid
Item 2	0,313	0,227	Valid
Item 3	0,336	0,227	Valid
Item 4	0,353	0,227	Valid
Item 5	0,387	0,227	Valid
Item 6	0,412	0,227	Valid
Item 7	0,407	0,227	Valid
Item 8	0,474	0,227	Valid
Item 9	0,268	0,227	Valid
Item 10	0,507	0,227	Valid

Item 11	0,627	0,227	Valid
Item 12	0,683	0,227	Valid
Item 13	0,682	0,227	Valid
Item 14	0,630	0,227	Valid
Item 15	0,653	0,227	Valid
Item 16	0,256	0,227	Valid
Item 17	0,509	0,227	Valid
Item 18	0,423	0,227	Valid
Item 19	0,350	0,227	Valid
Item 20	0,455	0,227	Valid
Item 21	0,453	0,227	Valid
Item 22	0,509	0,227	Valid
Item 23	0,403	0,227	Valid
Item 24	0,324	0,227	Valid
Item 25	0,640	0,227	Valid
Item 26	0,758	0,227	Valid
Item 27	0,578	0,227	Valid
Item 28	0,639	0,227	Valid
Item 29	0,820	0,227	Valid
Item 30	0,889	0,227	Valid
Item 31	0,310	0,227	Valid
Item 32	0,321	0,227	Valid
Item 33	0,436	0,227	Valid
Item 34	0,478	0,227	Valid
Item 35	0,565	0,227	Valid
Item 36	0,597	0,227	Valid
Item 37	0,509	0,227	Valid
Item 38	0,538	0,227	Valid
Item 39	0,421	0,227	Valid
Item 40	0,381	0,227	Valid
Item 41	0,342	0,227	Valid
Item 42	0,491	0,227	Valid
Item 43	0,346	0,227	Valid
Item 44	0,305	0,227	Valid
Item 45	0,309	0,227	Valid
Item 46	0,391	0,227	Valid
Item 47	0,305	0,227	Valid

Item 48	0,346	0,227	Valid
---------	-------	-------	-------

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan *output "Correlation"* diketahui nilai r_{hitung} seluruh item pertanyaan adalah sebesar $> r_{tabel}$ 0,227, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian kali ini adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabelitas

Variabel	Cronbach,s Alpha
<i>Tangible</i> (X ₁)	0,243
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,634
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,368
<i>Assurance</i> (X ₄)	0,793
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,565
Kepuasan Nasabah (Y)	0,076

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk tiap variabel adalah $> 0,6$. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan

item pertanyaan yang digunakan tersebut adalah reliable atau konsisten.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Tabel 4.6 Uji Normalitas Berdasarkan *output Test of Normality “KolmogorovSmirnov”*

	Statistik	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,200	75	0,000

Sumber : Data Diolah, 2022

Dari tabel di atas, nilai hasil pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorv-Smirnov* dengan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Signifikasi
<i>Tangible</i> (X ₁)	0.000
<i>Reliability</i> (X ₂)	0,052
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0,099
<i>Assurance</i> (X ₄)	0.070
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,001

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel output “*Test of Homogeneity of Variances*” di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) pada variabel *Tangible* (X_1) nilai signifikansi < 0.05 maka distribusi data tidak homogen, pada variabel *Reliability* (X_2) nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen, pada variabel *Responsiveness* (X_3) nilai signifikansi > 0.05 , maka distribusi data homogen, pada variabel *Assurance* (X_4) nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen dan pada variabel *Emphaty* (X_5) nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data tidak homogen. maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas di atas, dapat disimpulkan bahwa varian data tidak semuanya homogen.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda digunakan bila jumlah variabel

independennya minimal berjumlah sebanyak 2 variabel independen. Penggunaan analisis regresi linear berganda dimaksudkan untuk menentukan pengaruh variabel bebas yang biasa disebut dengan X terhadap variabel tak bebas yang biasa disebut dengan Y .

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,730	2,752		6,805	,000
	X1	,198	,060	,324	3,280	,002
	X2	,073	,034	,200	2,122	,037
	X3	,095	,045	,202	2,095	,040
	X4	,067	,023	,269	2,932	,005
	X5	,128	,050	,245	2,548	,013

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data Diolah, 2022

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 18,730 + 0,198 X_1 + 0,073 X_2 + 0,095 X_3 + 0,067 X_4 + 0,128 X_5 + 2,752$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Diketahui nilai konstanta adalah 18,730. Nilai tersebut dapat diartikan apabila *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh, maka nilai variabel dependen kepuasan nasabah adalah 18,730.
2. Nilai koefisien regresi dari *tangible* adalah 0,198. Nilai tersebut dapat diartikan ketika *tangible* naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,198.
3. Nilai koefisien regresi dari *reliability* adalah 0,073. Nilai tersebut dapat diartikan ketika *reliability* naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,073.
4. Nilai koefisien regresi dari *responsiveness* adalah 0,095. Nilai tersebut dapat diartikan ketika *responsiveness* naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,095.
5. Nilai koefisien regresi dari *assurance* adalah 0,067. Nilai tersebut dapat diartikan ketika

assurance naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,067.

6. Nilai koefisien regresi dari *emphaty* adalah 0,128. Nilai tersebut dapat diartikan ketika *emphaty* naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,128.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas.

Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,455	,416	,826

a. Predictors: (Constant), *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) adalah 0,455 atau (45,5%). Nilai tersebut dapat diartikan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 45,5%, sisanya sebesar 54,5% dari (100%-45%) yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,730	2,752		6,805	,000
	<i>Tangible</i> X ₁	,198	,060	,324	3,280	,002
	<i>Reliability</i> X ₂	,073	,034	,200	2,122	,037
	<i>Responsiveness</i> X ₃	,095	,045	,202	2,095	,040
	<i>Assurance</i> X ₄	,067	,023	,269	2,932	,005
	<i>Emphaty</i> X ₅	,128	,050	,245	2,548	,013

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.9 diperoleh

hasil:

1. Diketahui nilai koefisien dari *tangible* adalah 3,280, yakni bernilai positif. Hal ini berarti *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Diketahui nilai t_{hitung} dari *tangible* adalah $3,280 > t_{tabel} 1,66$ dan *Sig* dari variabel *tangible* adalah $0,002 < 0,05$, maka *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Diketahui nilai koefisien dari *reliability* adalah 0,075, yakni bernilai positif. Hal ini berarti *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Diketahui nilai t_{hitung} dari *reliability* adalah $2,122 > t_{tabel} 1,66$ dan *Sig* dari variabel *reliability* adalah $0,037 < 0,05$, maka *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Diketahui nilai koefisien dari *responsiveness* adalah 0,095, yakni bernilai positif. Hal ini berarti *responsiveness* berpengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah. Diketahui nilai t_{hitung} dari *responsiveness* adalah $2,095 > t_{tabel} 1,66$ dan *Sig* dari variabel *responsiveness* adalah $0,040 < 0,05$, maka *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Diketahui nilai koefisien dari *assurance* adalah $0,067$, yakni bernilai positif. Hal ini berarti *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Diketahui nilai t_{hitung} dari *assurance* adalah $2,932 > t_{tabel} 1,66$ dan *Sig* dari variabel *assurance* adalah $0,005 < 0,05$, maka *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Diketahui nilai koefisien dari *emphaty* adalah $0,128$, yakni bernilai positif. Hal ini berarti *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Diketahui nilai t_{hitung} dari *emphaty* adalah $2,548 > t_{tabel} 1,66$ dan *Sig* dari variabel *emphaty* adalah $0,013 < 0,05$, maka *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

d. Uji Hipotesis (Uji f)

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tak bebas kepuasan nasabah.

Tabel 4.11 Uji Pengaruh Simultan dengan Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,324	5	7,865	11,540	,000 ^b
	Residual	47,023	69	,681		
	Total	86,347	74			

a. *Predictors: (Constant), Tangible (X₁), Reliability (X₂) Responsiveness (X₃), Assurance (X₄), Empathy (X₅)*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)*

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui nilai F_{hitung} 11,540 dan nilai *Sig.* adalah 0,000. Diketahui:

$$Df1 = 5 (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

$$Df2 = 75 - 5 - 1 = 69$$

Maka nilai F_{tabel} dengan $df1 = 5$, $df2 = 69$ dan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 adalah 2,35. Diketahui nilai

$$F_{hitung} 11,540 > F_{tabel} 2,35 \text{ dan nilai } Sig \text{ adalah } 0,000 <$$

0,05, maka *tangible, reliability, responsiveness,*

assurance, empathy secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Maka dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan program *SPSS versi 22*.

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik t untuk variabel bukti fisik dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,280 > 1,66$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,198. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penilaian nasabah terhadap *tangible*/ bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Mungkin nasabah sangat memperhatikan tipe teknologi, aplikasi, atribut yang diberikan perusahaan, penampilan dan kerapian agen, dan tampilan dari aplikasi itu sendiri. Dengan demikian *tangible*/bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan nasabah.

2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Hal ini dibuktikan dengan statistik uji t untuk variabel *reliability* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,122 > 1,66$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,075. Hal ini

menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *reability* terhadap variable kepuasan nasabah.

Kehandalan atau *reliability* yang diberikan oleh agen mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil ini memberikan bukti bahwa kehandalan dari penyedia jasa transportasi yang ditunjukkan dalam bentuk ketepatan waktu dalam melayani, kehandalan agen dalam menjelaskan produk, kehandalan aplikasi untuk menghubungkan antara agen dan nasabah dan kehandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* atau daya tanggap memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 2,095 1,66 dengan nilai signifikansi sebesar 0,040

$< 0,05$, dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,095. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Daya tanggap atau *responsiveness* kepada nasabah merupakan bentuk layanan kepada nasabah seperti menanggapi dan memberikan solusi ketika terjadi permasalahan pada aplikasi. Serta kepedulian agen kepada nasabah ketika terjadi masalah dalam mengisi polis. Pada penelitian ini daya tanggap terhadap nasabah begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* atau jaminan memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,932 > 1,66$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai

sebesar 0,067. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jaminan atau *assurance* yang menjadi variabel untuk mengukur kepuasan nasabah. Dengan memberikan kenyamanan dalam melayani nasabah dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tersebut begitu berpengaruh dengan kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,548 > 1,66$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,128. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

emphaty ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

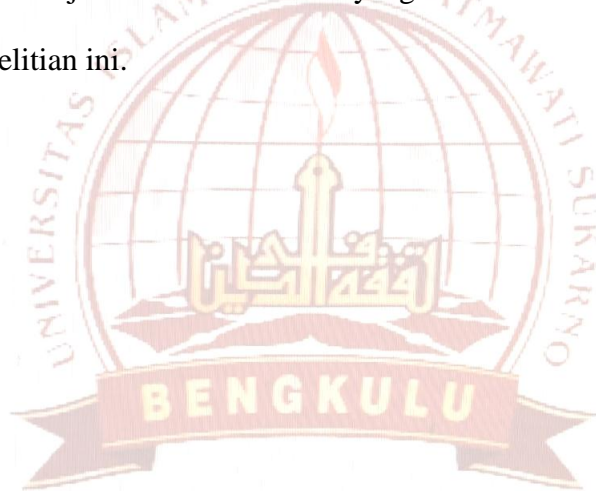
Empaty atau kepedulian yang diberikan oleh agen kepada nasabah sudah baik. Harus peka terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah, serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara agen dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman. Karena *emphaty* yang diberikan oleh agen begitu berpengaruh dengan kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *tangible, reliability, nresponsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur. Hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar $11,540 > 2,35$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (*tangible,*

reliability, responsiveness, assurance dan, empathy) terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji determinan (R^2) pada penelitian ini diperoleh nilai determinan (R^2) sebesar 0,455 yang berarti bahwa pengaruh variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 45,5% dan sisanya 55,5% dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.



BENGKULU 2023

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 45,5%, sisanya sebesar 55,5% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan* nasabah.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Hasil uji simultan dengan uji F, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan P PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu, Argamakmur agar memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Memperhatikan dan meningkatkan kelima variabel (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*), untuk kepuasan nasabah. Dan memaksimalkan kinerja karyawan (agen).
2. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabelvariabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ajeng Widiowati. "Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah KC Panorama Bengkulu", *Skripsi*, IAIN Bengkulu, 2020.

Anis Wahyuningsih. "Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar". *Tesis*, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, Surakarta: 2002.

Burhan, Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 2017.

Duwi Priyatno, *Belajar cepat olah data statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012.

Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, Pariyana. "Populasi, Sampel Variabel, dalam Penelitian Kedokteran". *Jurnal, Ekonomi* Vol 2. No.1. 2017.

Engkur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta". *Jurnal. Akuntansi dan Manajemen*. 15, 01 (Oct. 2018), 23 - 35. 2018

Farid Firmanyah dan Rudy Haryanto, *Managemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Duta Media Publisng. 2019

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo. 2009.

Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Cups Publishing, 2013.

Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, 2005.

Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada, 2005.

Imam Ghozali, "*Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*", Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

Joko Suhagio, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2015.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2010.

Kotler dan Keller. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 15, Jilid 1*, Jakarta: PT. Indeks. 2016.

Kotler, P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo. 2005.

Lupiyoadi dan Hamdani,. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta, 2006.

Margareth, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Mandar Maju, 2003.

Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Muhammad Zakiy. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal, Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, (Januari-Juni, 2017).

Muzaimah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah cabang Jambi". *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sulthan Taha Saifuddin, Jambi. 2018.

M Richard, "Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp742 Miliar Kuartal I 2021", *FINANSIAL*, 2021 accessed 12 June 2021

M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012.

Nursalehah, Zsabilla Zsafira dan Hani Hatimatunnisani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kcp Kiaracondong Bandung". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. 5, 2 (Jul. 2021), 1532-1542. DOI 2021

Nuryadi, Tutut Dewi Astuti dkk, *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media, 2017.

Pasuraman, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo. 1997.

Rahayu Sri, Tri Astuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.

Rahmat Hidayat, "Penelitian Pengaruh Rasio Likuiditas Terhadap Harga Saham Syariah PT.Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF) Periode 2011-2-18", *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Malang, 2018.

Richard, "Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp.742 Miliar Kuartal I 2021", *FINANSIAL*, 2021.

Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung. 2018.

Sumarna Surapranata, *Analisis, Validitas, Reabilitas, dan Interpretasi Hasil Tes*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.

Sunyoto, *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*, Yogyakarta: Libertii, 2004.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: ANDI. 2004.

Tjiptono dan Diana. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI. 2007.

Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler, *Service Marketing (4ed.)*, America New York 10020: McGraw – Hill, 2006.

Yamit, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, Liberty, 2001.

Zeithaml, V.A, Parasuraman, A. dan Berry, L.L. *Delivering Quality Service, New York*. 1990.

Zoeldhan, *Pengertian Pelayanan*, <https://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/pengertianpelayanan.html>.

UIN FAS

LAMPIRAN



BENGKULU 2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.unfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 137/SKLP-FEBI/02/11/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : SEPTI WITRIANI
NIM : 1811140141
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : SKRIPSI
Judul Tugas Akhir : PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BENGKULU
ARGAMAKMUR

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 27%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 28 November 2022
Ketua Tim Uji Wakil Dekan I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Septi Witriani
N I M : 1811140141
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : VIII

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

1. Judul 1*:
Pengaruh Kualitas Tangible reliability, Responsiveness,
Assurance Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia
Latar Belakang Masalah**:(Lampirkan) Cabang Bengkulu
Rumusan Masalah***:(Lampirkan)

2. Judul 2*:

Latar Belakang Masalah**:(Lampirkan)
Rumusan Masalah***:(Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan: Judul ini disetujui. Silakan lanjutkan proses dengan dosen pembimbing.
Dosen Pembimbing: 09/02/2022

Pengelola Perpustakaan

09/02/2022

09/02/2022

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Silakan dilanjutkan.

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

09/02/2022

09/02/2022

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Mengesahkan
Kajur Ekis/Manajemen

Yeni Sumarni M.M.
Nip. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022
Mahasiswa



Septi Witriani



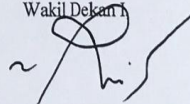
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
JalanRaden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Jumat, 22 April 2022
Nama Mahasiswa : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance, dan Empaty</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu	 Septi Witriani	 Andi Harpepen, M.Kom

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031005

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Septi Witriani
 NIM : 1811140141
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<p>rumusan masalah penemuan foot note / body text judul skripsi kerangka berpikir harus belum seni dgn gambar</p>	<p>-> tambah rumusan masalah -> sesuaikan dgn pedoman -> hapus kata keuloo -> sesuaikan kerangka berpikir dgn judul</p>

Bengkulu, 22 April 2022
 Penyeminar,



Andi Harpepen, M.Kom
 NIP 2014128401

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Pengaruh Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance, Dan Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Prodi : Perbankan Syariah

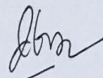
Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 22 April 2022 M/1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminan. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

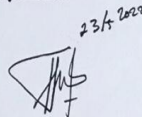
Bengkulu, Mei 2022 M
Rabiul Awal 1443 H

Mengetahui
Koordinator Prodi PBS



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminan

23/4 2022


Andi Harpepen, M.Kom
NIP. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0655/Un.23/ F.IV/PP.00.9/06/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

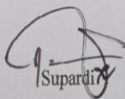
1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN. : 2014128401
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bengkulu
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 9 Juni 2022
Dekan,



Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LAMPIRAN I. KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY,*
REPONSIVENESS, ASSURANCE* DAN *EMPATY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG BENGKULU

PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN

Kuesioner ini untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dan berilah tanda (v) pada jawaban yang anda pilih:

Keterangan.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Anda dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas dan lengkap:

Nama :

Pendidikan :

Jenis Kelamin :

Laki – laki

Perempuan

Umur :

25 tahun – 30 tahun

31 tahun – 35 tahun

36 tahun – 40 tahun

41 tahun – 45 tahun

Variabel *Tangible* (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Fasilitas fisik memadai					
1	Fasilitas yang disediakan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu menuhi standar kenyamanan dan keamanan bagi nasabah					
2	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu menyediakan fasilitas meja dan kursi cukup baik					
	Dukungan peralatan moderen					
3	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiki peralatan yang canggih dalam menunjang aktivitas adminsitasi.					
4	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki atribut alat modern sesuai kebutuhan.					
	Kerapihan dan kebersihan karyawan					
5	Penampilan petugas PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu menarik, rapi dan bersih.					
6	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu berpenampilan bersih dan rapi saat melayani nasabah.					
	Sarana komunikasi					
7	Sarana informasi aplikasi yang digunakan oleh nasabah mudah dimengerti.					
8	Perlengkapan sarana komunikasi PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sudah cukup memadai					

(Sumber : Fandy Tjiptono, 2004)

Variabel Reliability (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Menepati janji					
1	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memberikan pelayanan sesuai janji.					
2	Konsisten dalam pelayanan jasa atau sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.					
	Perhatian dalam penyelesaian masalah					
3	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan perhatian penuh apabila ada keluhan dari nasabah.					
4	Petugas PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki keseriusan dalam menangani permasalahan nasabah.					
	Pelayanan yang benar					
5	Pelayanan yang diberikan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dapat dipercaya.					
6	Pelayanan petugas PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sesuai keinginan nasabah.					
	Tidak melakukan kesalahan					
7	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki keterampilan dan handal dalam melaksanakan tugasnya.					
8	Sistem pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu cukup profesional.					

(Sumber : Fandy Tjiptono, 2004)

Variabel Responsiveness (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Layanan mudah dimengerti					
1	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sigap dalam melayani nasabah yang bermasalah dalam aplikasi nasabah					
2	Pelayanan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sesuai dengan keinginan					
	Layanan secara tepat					
3	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu menjawab pertanyaan nasabah cukup cepat.					
4	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memberikan informasi yang jelas dan tepat.					
	Cepat dan tanggap					
5	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sangat tanggap dan cepat mengatasi keluhan nasabah.					
6	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu siap memberikan solusi kepada nasabah apabila ada masalah.					
	Kepekaan pada permasalahan pelanggan					
7	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sigap dalam melayani nasabah yang bermasalah dalam aplikasi.					
8	Kepekaan pelayanan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu cukup baik bila ada masalah pada nasabah..					

(Sumber : Fandy Tjiptono, 2006)

Variabel Assurance (X₄)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Tanggungjawab dan kepercayaan pelanggan					
1	Tanggung jawab karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sesuai keinginan					
2	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu mengutamakan kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas..					
	Keamanan dan jaminan dalam transaksi					
3	Sikap karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memberikan rasa aman kepada nasabah untuk pelayanan yang berkualitas.					
4	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dapat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.					
	Kesopanan dan keramahan					
5	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu berprilaku sopan ketika melayani nasabah					
6	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki keramahan dalam melayani nasabah.					
	Penguasaan jasa yang ditawarkan					
7	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya.					
8	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dapat diandalkan dan bersikap profesional kepada nasabah.					

(Sumber : Fandy Tjiptono, 2004)

Variabel *Empathy* (X_5)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Perhatian secara pribadi					
1	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan perlindungan terhadap nasabah,tanpa membeda-bedakan status sosialnya.					
2	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan perhatian secara individual kepada nasabah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.					
	Pelayanan yang nyaman					
3	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan kenyamanan dalam melayani nasabah.					
4	Kenyamanan dalam pelayanan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sesuai keinginan .					
	Perhatian kepentingan pelanggan					
5	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan perhatian penuh kepada nasabah setiap ada kepentingan.					
6	PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu peduli dengan keinginan nasabah					
	Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan					
7	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu mendengarkan keinginan dan keluhan nasabah.					
8	Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu selalu memberikan pemahaman yang baik dalam melayani nasabah					

(Sumber : Fandy Tjiptono, 2004)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Perasaan puas					
1	Nasabah cukup puas dengan pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu.					
2	Produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu cukup berkualitas.					
	Selalu membeli produk					
3	Nasabah selalu membeli produk ketika keinginannya tercapai di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu.					
4	Produk yang dibeli nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu, sudah sesuai keinginan.					
	Akan merekomendasikan kepada orang lain					
5	Nasabah akan merekomendasikan kepada nasabah baru tentang produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu					
6	Keinginan pelanggan terhadap kualitas produk di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu cukup memuaskan dan menarik untuk diteruskan.					
	Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk					
7	Nasabah membutuhkan produk lagi yang sesuai pertanggung jawaban yang saya butuhkan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu					
8	Produk yang ditawarkan PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sudah sesuai dengan harapan					

(Sumber : Handi Irawan, 2009)

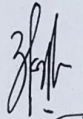
Bengkulu, 2022

Peneliti



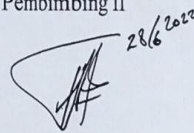
Septi Witriani
NIM. 1811140141

Mengetahui,
Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II



Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN. 2014128401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur*” yang disusun oleh:

Nama : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Prodi : Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, Agustus 2022 M
Syawal 1444 H

Pembimbing I

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II

05/08/2022

Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN. 2014128401

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

9 September 2022

Nomor : 1053/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/9/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Argamakmur
di-

Kabupaten Bengkulu Utara

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Septi Witriani
NIM : 1811140141
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 9 September s.d 9 Oktober 2022
Judul Skripsi : Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Argamakmur, Kabupaten Bengkulu Utara

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak



SURAT KETERANGAN

No. 02/517-1/8290

Berihal : Penelitian Mahasiswa an. Septi Witriani

Semoga Bapak/Ibu beserta rekan-rekan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan selalu dalamindungan Allah SWT, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan telah diadakan penelitian mahasiswa di BSI KCP Bengkulu Argamakmur dengan judul tugas akhir/skripsi: "*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur*". dari tanggal 9 september s/d 9 oktober 2022.

Dengan ini BSI KCP Bengkulu Argamakmur memberikan surat keterangan telah selesai penelitian dengan data dibawah:

Nama Mahasiswa : Septi Witriani

NIM : 1811140141

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

KCP Bengkulu Argamakmur

Pengusul,

Mengetahui,



Yeni Ratnasari

Stivano Nataski

Back Office

BOSM



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Septi Witriani Program Studi : Perbankan Syariah




NIM : 1811140141 Pembimbing I : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM

Judul Skripsi : Pengaruh *Tangible, Reliability, Reponsiveness, Assurance*, dan

Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah

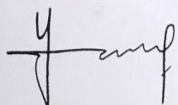
Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	14 Juli 2022		Perbaiki penulisan tanda baca 1 () menjadi 1.	
2.	20 Juli 2022		Tambahkan sub judul dibab III bagian A. a. Jenis b. Pendekatan	
3.	20 Juli 2022		Perbaiki urutan kajian teori dari Y ke X	
4.	13 Agustus 2022		Tambahkan ayat surah yang berkaitan dengan penelitian	
5.	25 Agustus 2022		Tambahkan sumber pada konsioner penelitian	
6.	26 Agustus 2022		Lanjut ke bab selanjutnya	

8.	31 Oktober 2011		Perbaiki penulisan tanda baca a (menjadi a .	
9.	-		Tambahkan footnote /sumber di setiap rumus	
10.	-		Urutkan Bab IV menjadi, A. Hasil Penelitian 1.... B. Pembahasan 1....	

Bengkulu,.....2022

Mengetahui,
Kajur Ekonomi Islam



Yenti Sumarni, S.E., MM
NIP:197904162007012020

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Septi Witriani Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140141 Pembimbing II : Andi Harpepen, M. Kom.
Judul Skripsi : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan
Empaty Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah
Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	17 Juni 2022	Bab I	Perbaiki rumusan masalah	f
2.	20 Juni 2022	Bab II	Tambahkan teori dan indikator, footmote	f
3.	22 Juni 2022	Bab III	Tambahkan teori analisis data	f
4.	27 Juni 2022	Pedoman Wawancara	Perbaiki sesuai indikator	f
5.	28 Juni 2022		Acc. Ke Pembimbing I	f
6.	14 Oktober	Bab IV	Perbaiki deskripsi data responden	f



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfiabengkulu.ac.id

7.	18 Oktober	Bab V	Perbaiki penulisan	♀
8.	27 Oktober		Acc. Ke Pembimbing I	♀

Bengkulu,.....2022

Mengetahui,

Kajur Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, S.E., MM
NIP:197904162007012020

Pembimbing II

Andi Harpepen, M. Kom.
NIDN. 2014128401

29	4	4	4	4	5	5	5	5	36
30	4	5	5	4	5	4	5	5	37
31	5	5	5	4	5	5	5	5	39
32	3	5	5	4	5	5	4	5	36
33	4	5	5	5	3	4	5	5	36
34	3	5	5	5	5	5	5	5	38
35	4	5	4	5	4	4	5	4	35
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	3	4	5	5	4	5	5	4	35
38	4	5	4	5	5	5	4	5	37
39	4	4	5	4	5	4	4	5	35
40	4	5	5	5	5	5	5	5	39
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	3	4	5	5	5	5	4	5	36
43	4	5	5	5	4	5	5	5	38
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	3	4	5	5	5	5	4	5	36
46	3	5	5	5	4	5	5	5	37
47	4	5	5	4	5	4	4	4	35
48	3	4	4	5	5	5	5	5	36
49	4	4	4	5	4	4	5	5	35
50	5	5	4	5	4	4	4	4	35
51	4	4	4	5	4	5	5	5	36
52	4	5	4	5	5	5	5	4	37
53	4	5	5	4	5	5	4	4	36
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	4	5	5	5	4	4	5	36
56	4	5	4	5	5	5	5	4	37
57	4	4	5	5	4	5	5	5	37
58	4	5	5	5	5	5	5	5	39
59	4	5	4	5	3	4	5	4	34
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	5	5	4	5	4	5	5	37

63	3	5	4	4	5	5	5	4	35
64	3	5	4	5	5	5	5	4	36
65	3	5	5	4	3	5	5	5	35
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	3	5	5	5	4	5	4	5	36
68	5	5	5	5	4	3	4	5	36
69	4	5	5	4	4	4	5	5	36
70	5	5	5	5	4	3	4	4	35
71	3	3	4	5	5	5	5	5	35
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	5	4	4	4	3	4	34
74	4	5	4	5	5	5	4	4	36
75	4	4	5	5	5	5	5	5	38

Variable Reliability (X₂)

No	Variable Reliability (X ₂)								Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	5	33
3	3	5	5	5	4	5	5	5	37
4	5	5	5	5	5	5	5	4	39
5	4	4	4	4	4	4	4	3	30
6	4	4	4	4	4	5	5	5	35
7	4	4	5	5	4	4	4	5	35
8	4	4	4	4	4	4	4	5	34
9	4	4	4	5	5	5	3	3	33
10	4	5	4	4	4	5	5	4	35
11	4	4	4	4	4	5	5	4	34
12	4	4	4	5	4	5	5	3	34
13	4	4	4	5	5	5	5	5	37
14	3	4	4	5	5	5	5	5	36
15	4	3	4	5	5	5	5	5	36

50	4	4	4	4	4	3	5	5	33
51	4	3	4	3	4	3	5	4	30
52	3	4	4	4	3	4	5	5	32
53	4	4	3	3	3	4	4	4	29
54	3	3	4	3	4	4	5	5	31
55	4	4	4	5	5	5	4	4	35
56	5	5	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	5	5	5	4	35
58	4	3	5	5	5	5	5	5	37
59	4	3	3	4	4	5	4	4	31
60	4	4	3	4	5	5	4	4	33
61	5	5	5	5	5	5	4	4	38
62	5	4	4	4	3	4	4	4	32
63	4	4	4	5	5	5	5	4	36
64	4	4	4	5	5	5	4	4	35
65	4	5	5	5	5	5	5	5	39
66	4	4	4	4	5	5	5	3	34
67	5	5	5	5	5	5	5	4	39
68	5	5	5	5	5	5	5	4	39
69	5	4	4	4	4	4	4	4	33
70	5	5	5	5	4	4	3	3	34
71	5	4	4	4	5	3	3	3	31
72	5	5	5	5	5	3	3	3	34
73	5	4	4	5	4	3	3	2	30
74	5	5	5	5	5	2	4	3	34
75	5	5	5	5	3	2	3	2	30

BENGGKULU 2023

Variabel Responsiveness (X_3)

No	Variable Responsiveness (X_3)								Jumlah
1	5	5	5	5	5	4	4	4	37
2	4	5	5	5	5	4	4	4	36
3	5	4	5	5	5	5	4	5	38
4	5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	3	3	3	5	5	5	5	5	34
6	4	5	5	5	5	5	4	5	38
7	4	5	4	5	5	5	5	5	38
8	5	4	5	4	5	5	5	5	38
9	3	3	3	5	5	5	5	5	34
10	5	3	4	5	5	5	4	5	36
11	5	5	5	5	4	5	5	5	39
12	4	3	5	5	5	3	5	5	35
13	5	5	5	5	5	5	4	5	39
14	5	5	4	5	5	4	4	5	37
15	5	4	5	5	5	4	5	4	37
16	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	5	4	5	4	5	4	5	4	36
18	5	5	5	5	5	5	5	3	39
19	5	3	5	5	3	5	5	5	36
20	4	5	4	5	4	5	5	4	36
21	5	4	5	5	4	5	4	5	37
22	3	4	5	4	5	3	4	5	33
23	4	4	5	4	5	5	4	5	36
24	5	3	5	5	3	5	4	4	34
25	5	4	5	4	4	5	4	5	36
26	4	4	4	4	4	4	4	5	33
27	5	3	5	5	3	5	4	5	35
28	5	5	5	5	5	5	5	4	39
29	5	5	5	3	3	4	4	4	33
30	5	5	5	5	5	4	5	5	39
31	5	5	5	4	5	4	5	4	37

32	5	5	5	5	5	5	4	5	39
33	5	5	5	3	3	3	3	3	30
34	5	5	5	5	4	5	4	4	37
35	4	5	5	5	4	5	4	5	37
36	4	4	5	4	3	4	4	5	33
37	5	4	5	4	5	5	4	5	37
38	4	3	5	5	3	3	5	5	33
39	5	4	5	4	5	5	4	5	37
40	4	5	5	5	5	5	5	4	38
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	4	5	5	5	5	4	5	38
43	5	5	5	5	3	5	4	4	36
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	3	4	5	5	3	5	4	5	34
46	5	5	5	5	4	5	5	5	39
47	4	4	4	5	4	4	5	5	35
48	3	4	4	5	4	3	4	4	31
49	4	4	4	5	4	4	4	4	33
50	5	5	4	5	5	5	5	4	38
51	3	3	3	5	4	5	5	5	33
52	5	5	4	5	5	5	5	4	38
53	5	4	5	4	5	4	5	5	37
54	3	5	5	5	5	3	5	5	36
55	5	4	5	5	4	4	4	5	36
56	4	5	4	5	5	4	5	4	36
57	5	3	5	5	4	5	3	5	35
58	4	5	5	4	5	4	5	5	37
59	4	5	4	5	4	4	5	4	35
60	4	4	5	5	5	4	4	5	36
61	5	5	5	4	3	5	4	5	36
62	4	5	5	4	5	4	4	4	35
63	5	5	4	4	5	4	3	4	34
64	4	5	4	5	5	5	5	4	37
65	5	5	5	4	3	5	4	4	35

66	4	5	5	5	3	4	5	5	36
67	4	5	5	5	4	5	4	5	37
68	5	5	5	5	4	5	4	4	37
69	4	5	5	4	5	4	4	4	35
70	4	5	4	4	4	4	4	4	33
71	4	5	5	4	4	5	3	5	35
72	5	5	5	5	5	4	4	5	38
73	3	4	5	5	5	4	4	5	35
74	4	4	4	4	4	4	3	3	30
75	4	4	4	3	5	5	5	3	33

Variabel Assurance (X₄)

No	Variable Assurance (X ₄)								Jumlah
1	4	4	5	4	4	4	4	4	33
2	4	4	5	4	1	2	3	4	27
3	3	3	4	5	1	2	4	3	25
4	3	4	5	4	2	1	4	4	27
5	4	3	4	4	2	1	4	4	26
6	4	4	5	4	2	1	4	4	28
7	4	3	5	4	1	1	5	5	28
8	4	4	4	4	2	2	5	5	30
9	3	3	4	3	1	2	5	5	26
10	3	4	4	4	1	2	5	5	28
11	4	3	5	5	2	1	5	5	30
12	4	4	4	3	1	2	5	5	28
13	4	4	4	3	2	1	4	4	26
14	4	4	3	3	1	2	4	4	25
15	4	4	4	5	2	1	4	4	28
16	4	4	4	4	2	2	5	5	30
17	4	3	4	5	2	2	4	4	28
18	5	4	4	4	1	2	5	4	29
19	3	3	4	5	2	1	5	5	28
20	5	4	5	4	1	1	5	5	30

55	5	5	5	5	5	5	4	4	38
56	5	5	4	4	3	3	4	4	32
57	5	4	4	5	4	4	5	5	36
58	5	4	4	4	4	4	5	4	34
59	5	5	5	5	4	4	4	4	36
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	4	5	5	39
62	5	5	5	5	5	5	4	4	38
63	5	5	5	5	5	5	4	4	38
64	5	5	4	4	3	4	5	4	33
65	5	5	5	4	4	4	5	4	35
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	5	4	4	4	5	5	5	36
68	5	5	5	5	5	4	5	5	39
69	5	5	5	5	4	4	5	5	38
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	5	5	5	4	5	5	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	4	4	4	4	4	4	5	5	34
74	4	4	5	5	5	5	5	5	38
75	4	5	4	4	4	3	5	5	34

Variabel *Emphaty* (X_5)

No	Variable <i>Emphaty</i> (X_5)								Jumlah
1	4	4	4	5	5	5	5	5	37
2	4	4	4	5	5	5	5	5	37
3	4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	3	4	4	5	5	5	5	5	36
5	5	4	4	5	5	5	5	5	38
6	3	4	4	5	5	5	5	5	36
7	4	4	4	4	4	5	5	5	35
8	4	4	4	4	5	5	5	5	36
9	4	4	4	4	5	5	5	5	36

10	4	4	4	4	5	4	5	4	34
11	4	4	4	4	4	4	4	5	33
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	3	4	5	5	5	5	5	36
14	4	4	3	5	5	5	5	5	36
15	4	4	4	5	4	5	5	5	36
16	5	5	5	5	5	5	5	4	39
17	4	4	4	4	5	4	5	5	35
18	5	5	5	5	5	5	5	4	39
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	5	5	5	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	5	5	5	35
22	4	4	5	5	5	4	4	4	35
23	4	4	4	4	5	5	5	4	35
24	5	4	4	4	5	5	5	4	36
25	4	5	4	4	5	5	5	4	36
26	4	4	5	5	5	5	5	5	38
27	4	4	4	4	5	5	5	4	35
28	4	4	4	4	5	5	5	5	36
29	4	4	4	5	5	5	5	5	37
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	4	4	4	5	5	5	4	35
32	4	4	4	4	5	5	4	4	34
33	4	4	4	5	5	5	5	5	37
34	4	4	4	4	5	5	5	5	36
35	4	4	4	5	4	5	5	4	35
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	4	4	5	5	5	5	5	5	38
38	4	4	4	4	4	4	5	5	34
39	4	4	4	4	4	5	5	5	35
40	5	4	4	5	5	5	4	4	36
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	5	5	4	4	4	34
43	4	4	5	5	5	4	4	4	35

32	5	5	5	5	4	5	5	5	39
33	5	4	5	5	5	4	5	5	38
34	5	5	5	5	4	5	5	5	39
35	5	4	5	5	5	4	5	5	38
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	4	5	5	4	38
38	5	5	5	5	4	5	5	5	39
39	5	4	5	5	5	4	5	5	38
40	5	5	5	5	4	5	5	5	39
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	5	4	5	5	5	4	5	38
43	5	5	4	5	5	5	5	5	39
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	5	4	5	5	5	4	5	5	38
46	5	5	5	5	4	5	5	5	39
47	5	5	5	5	4	4	5	5	38
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	4	5	5	4	5	5	5	38
50	5	4	5	5	5	5	5	5	39
51	5	4	5	5	4	5	5	5	38
52	5	5	4	5	5	5	5	5	39
53	4	5	4	5	5	5	5	5	38
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	5	5	5	5	5	5	5	39
56	5	5	5	4	5	5	4	5	38
57	5	5	5	4	4	5	5	5	38
58	5	5	5	5	5	4	5	5	39
59	5	5	5	4	4	5	5	5	38
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	5	5	5	4	5	5	5	39
63	5	5	5	5	4	4	5	5	38
64	5	5	5	5	5	5	5	4	39
65	5	5	5	5	4	4	5	5	38

66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	5	5	5	4	39
69	5	5	5	5	4	4	5	5	38
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	5	5	4	5	4	5	38
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	4	4	5	5	5	5	5	38
74	5	5	5	4	5	5	5	5	39
75	5	5	5	5	5	5	4	4	38



BENGKULU 2023

LAMPIRAN III. HASIL UJI VALIDITAS

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Notes

Output Created		02-OCT-2022 19:51:50
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 X1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,06

Correlations

		Fasilitas fisik memadai (Q1)	Fasilitas fisik memadai (Q2)	Dukungan peralatan moderen (Q3)	Dukungan peralatan moderen (Q4)	Kerapihan dan kebersihan karyawan (Q5)	Kerapihan dan kebersihan karyawan (Q6)	Sarana komunikasi (Q7)	Sarana komunikasi (Q8)	Tangible (X1)
Fasilitas fisik memadai (Q1)	Pearson Correlation	1	,311**	,065	-,003	-,042	-,268	-,042	,058	,523**
	Sig. (2-tailed)		,007	,579	,982	,722	,020	,720	,619	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Fasilitas fisik memadai (Q2)	Pearson Correlation	,311**	1	,032	-,143	-,121	-,110	-,014	-,161	,313**
	Sig. (2-tailed)	,007		,786	,222	,301	,346	,903	,169	,006
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dukungan peralatan moderen (Q3)	Pearson Correlation	,065	,032	1	-,017	-,064	,004	-,107	,255	,336**
	Sig. (2-tailed)	,579	,786		,888	,585	,976	,361	,028	,003
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dukungan peralatan moderen (Q4)	Pearson Correlation	-,003	-,143	-,017	1	,124	,202	,155	,055	,353**
	Sig. (2-tailed)	,982	,222	,888		,289	,082	,183	,641	,002
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Kerapihan dan kebersihan karyawan (Q5)	Pearson Correlation	-,042	-,121	-,064	,124	1	,372**	,032	,052	,387**
	Sig. (2-tailed)	,722	,301	,585	,289		,001	,785	,661	,001
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Kerapihan dan kebersihan karyawan (Q6)	Pearson Correlation	-,268	-,110	,004	,202	,372**	1	,266	,243	,412**
	Sig. (2-tailed)	,020	,346	,976	,082	,001		,021	,036	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Sarana komunikasi (Q7)	Pearson Correlation	-,042	-,014	-,107	,155	,032	,266	1	,255	,406**
	Sig. (2-tailed)	,720	,903	,361	,183	,785	,021		,027	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Sarana komunikasi (Q8)	Pearson Correlation	,058	-,161	,255	,055	,052	,243	,255	1	,474**
	Sig. (2-tailed)	,619	,169	,028	,641	,661	,036	,027		,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tangible (X1)	Pearson Correlation	,523**	,313**	,336**	,353**	,387**	,412**	,406**	,474**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,003	,002	,001	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Notes

Output Created	02-OCT-2022 19:52:26	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 X2 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,05

Correlations

		Menepati janji (Q9)	Menepati janji (Q10)	Perhatian dalam penyelesaian masalah (Q11)	Perhatian dalam penyelesaian masalah (Q12)	Pelayanan yang benar (Q13)	Pelayanan yang benar (Q14)	Tidak melakukan kesalahan (Q15)	Tidak melakukan kesalahan (Q16)	Reliabilit y (X2)
Menepati janji (Q9)	Pearson Correlation	1	,595**	,369	,337**	,233	-,087	-,399	-,469	,268
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,003	,044	,460	,000	,000	,020
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Menepati janji (Q10)	Pearson Correlation	,595**	1	,577**	,513**	,251	,059	-,197	-,255	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,030	,613	,091	,028	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Perhatian dalam penyelesaian masalah (Q11)	Pearson Correlation	,369	,577**	1	,649**	,369	,109	-,075	-,036	,627**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,001	,353	,523	,760	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Perhatian dalam penyelesaian masalah (Q12)	Pearson Correlation	,337**	,513**	,649**	1	,541**	,333**	-,189	-,113	,683**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,004	,104	,334	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Pelayanan yang benar (Q13)	Pearson Correlation	,233	,251	,369	,541**	1	,584**	-,006	,013	,682**
	Sig. (2-tailed)	,044	,030	,001	,000		,000	,962	,914	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Pelayanan yang benar (Q14)	Pearson Correlation	-,087	,059	,109	,333**	,584**	1	,319**	,309**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,460	,613	,353	,004	,000		,005	,007	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tidak melakukan kesalahan (Q15)	Pearson Correlation	-,399	-,197	-,075	-,189	-,006	,319**	1	,652**	,253
	Sig. (2-tailed)	,000	,091	,523	,104	,962	,005		,000	,029
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tidak melakukan kesalahan (Q16)	Pearson Correlation	-,469	-,255	-,036	-,113	,013	,309**	,652**	1	,256
	Sig. (2-tailed)	,000	,028	,760	,334	,914	,007	,000		,027
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Reliability (X2)	Pearson Correlation	,268	,507**	,627**	,683**	,682**	,630**	,253	,256	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,000	,000	,000	,000	,029	,027	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 X3
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Notes

Output Created		02-OCT-2022 19:53:03
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 X3 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

Correlations

		Layanan mudah dimengerti (Q17)	Layanan mudah dimengerti (Q18)	Layanan secara tepat (Q19)	Layanan secara tepat (Q20)	Cepat dan tanggap (Q21)	Cepat dan tanggap (Q22)	Kepekaan pada permasalahan pelanggan (Q23)	Kepekaan pada permasalahan pelanggan (Q24)	Responsiveness (X3)
Layanan mudah dimengerti (Q17)	Pearson Correlation	1	,218	,417	-,055	-,032	,329	-,094	-,082	,509
	Sig. (2-tailed)		,060	,000	,637	,788	,004	,423	,484	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Layanan mudah dimengerti (Q18)	Pearson Correlation	,218	1	,213	-,064	,154	,035	,015	-,280	,423
	Sig. (2-tailed)	,060		,066	,584	,186	,763	,899	,015	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Layanan secara tepat (Q19)	Pearson Correlation	,417	,213	1	-,102	-,144	-,044	-,177	,141	,350
	Sig. (2-tailed)	,000	,066		,382	,219	,706	,129	,226	,002
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Layanan secara tepat (Q20)	Pearson Correlation	-,055	-,064	-,102	1	,109	,219	,294	,306	,455
	Sig. (2-tailed)	,637	,584	,382		,350	,059	,010	,007	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Cepat dan tanggap (Q21)	Pearson Correlation	-,032	,154	-,144	,109	1	,006	,242	,036	,453
	Sig. (2-tailed)	,788	,186	,219	,350		,962	,036	,759	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Cepat dan tanggap (Q22)	Pearson Correlation	,329	,035	-,044	,219	,006	1	,058	,150	,509
	Sig. (2-tailed)	,004	,763	,706	,059	,962		,621	,199	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Kepekaan pada permasalahan pelanggan (Q23)	Pearson Correlation	-,094	,015	-,177	,294	,242	,058	1	,070	,403
	Sig. (2-tailed)	,423	,899	,129	,010	,036	,621		,551	,000
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Kepekaan pada permasalahan pelanggan (Q24)	Pearson Correlation	-,082	-,280	,141	,306	,036	,150	,070	1	,324
	Sig. (2-tailed)	,484	,015	,226	,007	,759	,199	,551		,005
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Responsiveness (X3)	Pearson Correlation	,509	,423	,350	,455	,453	,509	,403	,324	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,005	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 X4
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Notes

Output Created		02-OCT-2022 19:53:47
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 X4 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,07

Correlations

		Tanggungjawab dan kepercayaan pelanggan (Q25)	Tanggungjawab dan kepercayaan pelanggan (Q26)	Keamanan dan jaminan dalam transaksi (Q27)	Keamanan dan jaminan dalam transaksi (Q28)	Kesopanan dan keramahan (Q29)	Kesopanan dan keramahan (Q30)	Penguasaan jasa yang ditawarkan (Q31)	Penguasaan jasa yang ditawarkan (Q32)	Assurance (X4)
Tanggungjawab dan kepercayaan pelanggan (Q25)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 75	,622** ,000 75	,348** ,002 75	,278** ,016 75	,365** ,001 75	,577** ,000 75	,041 ,725 75	,010 ,930 75	,640** ,000 75
Tanggungjawab dan kepercayaan pelanggan (Q26)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,622** ,000 75	1 75	,361** ,001 75	,347** ,002 75	,533** ,000 75	,732** ,000 75	,058 ,620 75	,023 ,845 75	,758** ,000 75
Keamanan dan jaminan dalam transaksi (Q27)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,348** ,002 75	,361** ,001 75	1 75	,677** ,000 75	,276** ,016 75	,401** ,000 75	-,050 ,667 75	,073 ,533 75	,578** ,000 75
Keamanan dan jaminan dalam transaksi (Q28)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,278** ,016 75	,347** ,002 75	,677** ,000 75	1 75	,422** ,000 75	,463** ,000 75	-,006 ,962 75	,069 ,559 75	,639** ,000 75
Kesopanan dan keramahan (Q29)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,365** ,001 75	,533** ,000 75	,276** ,016 75	,422** ,000 75	1 75	,714** ,000 75	,224 ,053 75	,245 ,034 75	,820** ,000 75
Kesopanan dan keramahan (Q30)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,577** ,000 75	,732** ,000 75	,401** ,000 75	,463** ,000 75	,714** ,000 75	1 75	,170 ,144 75	,088 ,454 75	,889** ,000 75
Penguasaan jasa yang ditawarkan (Q31)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,041 ,725 75	,058 ,620 75	-,050 ,667 75	-,006 ,962 75	,224 ,053 75	,170 ,144 75	1 75	,633** ,000 75	,310** ,007 75
Penguasaan jasa yang ditawarkan (Q32)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,010 ,930 75	,023 ,845 75	,073 ,533 75	,069 ,559 75	,245 ,034 75	,088 ,454 75	,633** ,000 75	1 75	,321** ,005 75
Assurance (X4)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,640** ,000 75	,758** ,000 75	,578** ,000 75	,639** ,000 75	,820** ,000 75	,889** ,000 75	,310** ,007 75	,321** ,005 75	1 75

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

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40 X5
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Notes

Output Created		02-OCT-2022 19:55:13
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40 X5 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations

		Perhatian secara pribadi (Q33)	Perhatian secara pribadi (Q34)	Pelayanan yang nyaman (Q35)	Pelayanan yang nyaman (Q36)	Perhatian kepentingan pelanggan (Q37)	Perhatian kepentingan pelanggan (Q38)	Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan (Q39)	Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan (Q40)	Emphaty (x5)
Perhatian secara pribadi (Q33)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,744 75	,744 1 75	,580 ,729 75	,259 ,251 75	-,205 -,177 75	-,205 -,232 75	-,311 -,288 75	-,265 -,248 75	,436 ,478 75
Perhatian secara pribadi (Q34)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,744 ,000 75	1 ,000 75	,729 ,000 75	,251 ,030 75	-,177 ,129 75	-,232 ,045 75	-,288 ,012 75	-,248 ,032 75	,478 ,000 75
Pelayanan yang nyaman (Q35)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,580 ,000 75	,729 ,000 75	1 ,000 75	,493 ,000 75	-,027 ,815 75	-,195 ,094 75	-,250 ,030 75	-,166 ,154 75	,565 ,000 75
Pelayanan yang nyaman (Q36)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,259 ,025 75	,251 ,030 75	,493 ,000 75	1 ,000 75	,224 ,053 75	,106 ,364 75	-,012 ,920 75	,088 ,451 75	,597 ,000 75
Perhatian kepentingan pelanggan (Q37)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,205 ,078 75	-,177 ,129 75	-,027 ,815 75	,224 ,053 75	1 ,000 75	,624 ,000 75	,436 ,000 75	,205 ,077 75	,509 ,000 75
Perhatian kepentingan pelanggan (Q38)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,205 ,078 75	-,232 ,045 75	-,195 ,094 75	,106 ,364 75	,624 ,000 75	1 ,000 75	,686 ,000 75	,440 ,000 75	,538 ,000 75
Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan (Q39)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,311 ,007 75	-,288 ,012 75	-,250 ,030 75	-,012 ,920 75	,436 ,000 75	,686 ,000 75	1 ,000 75	,675 ,000 75	,421 ,000 75
Pemahaman kebutuhan khusus para pelanggan (Q40)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,265 ,022 75	-,248 ,032 75	-,166 ,154 75	,088 ,451 75	,205 ,077 75	,440 ,000 75	,675 ,000 75	1 ,000 75	,381 ,001 75
Emphaty (x5)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,436 ,000 75	,478 ,000 75	,565 ,000 75	,597 ,000 75	,509 ,000 75	,538 ,000 75	,421 ,000 75	,381 ,001 75	1 ,001 75

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

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48 Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Notes

Output Created		02-OCT-2022 19:55:52
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,05

BENGKULU 2023

Correlations

		Perasaan puas (Q41)	Perasaan puas (Q42)	Selalu membeli produk (Q43)	Selalu membeli produk (Q44)	Akan merekomendasikan kepada orang lain (Q45)	Akan merekomendasikan kepada orang lain (Q46)	Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Q47)	Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Q48)	Kepuasan Nasabah (Y)
Perasaan puas (Q41)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 75	,081 ,492 75	,254 ,028 75	,254 ,028 75	-,109 ,351 75	-,040 ,731 75	-,092 ,431 75	,081 ,491 75	,342** ,003 75
Perasaan puas (Q42)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,081 ,492 75	1 ,492 75	-,111 ,344 75	,182 ,117 75	-,246 ,033 75	,455** ,000 75	-,111 ,344 75	-,013 ,912 75	,491** ,000 75
Selalu membeli produk (Q43)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,254 ,028 75	-,111 ,344 75	1 ,344 75	-,119 ,308 75	-,018 ,881 75	-,013 ,912 75	,160 ,169 75	,160 ,169 75	,346** ,002 75
Selalu membeli produk (Q44)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,254 ,028 75	,182 ,117 75	-,119 ,308 75	1 ,308 75	-,018 ,881 75	-,111 ,344 75	,021 ,861 75	-,119 ,308 75	,305** ,008 75
Akan merekomendasikan kepada orang lain (Q45)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,109 ,351 75	-,246** ,033 75	-,018 ,881 75	-,018 ,881 75	1 ,881 75	-,062 ,600 75	,071 ,548 75	-,018 ,881 75	,309** ,007 75
Akan merekomendasikan kepada orang lain (Q46)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,040 ,731 75	,455** ,000 75	-,013 ,912 75	-,111 ,344 75	-,062 ,600 75	1 ,600 75	-,111 ,344 75	-,013 ,912 75	,491** ,000 75
Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Q47)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,092 ,431 75	-,111 ,344 75	,160 ,169 75	,021 ,861 75	,071 ,548 75	-,111 ,344 75	1 ,344 75	,160 ,169 75	,305** ,008 75
Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Q48)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,081 ,491 75	-,013 ,912 75	,160 ,169 75	-,119 ,308 75	-,018 ,881 75	-,013 ,912 75	,160 ,169 75	1 ,169 75	,346** ,002 75
Kepuasan Nasabah (Y)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,342** ,003 75	,491** ,000 75	,346** ,002 75	,305** ,008 75	,309** ,007 75	,491** ,000 75	,305** ,008 75	,346** ,002 75	1 ,002 75

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

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

LAMPIRAN IV. HASIL UJI RELIABILITAS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

		Notes
Output Created		02-OCT-2022 21:05:30
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	D:\septi.sav DataSet1 <none> <none> <none> 75
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,00 00:00:00,02

[DataSet1] D:\septi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,243	8

RELIABILITY

/VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		02-OCT-2022 21:06:12
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	D:\data septi.sav DataSet1 <none> <none> <none> 75
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	8

RELIABILITY

/VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		02-OCT-2022 21:06:34
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	D:\data septi.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,368	8

RELIABILITY

/VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		02-OCT-2022 21:07:07
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	D:\data septi.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,03 00:00:00,03

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	8

RELIABILITY

/VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		02-OCT-2022 21:08:11
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	D:\data seperti.sav DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 Q40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,565	8

RELIABILITY

/VARIABLES=Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

		Notes	
Output Created			02-OCT-2022 21:08:43
Comments			
Input	Data	D:\CLAIN QIANZY E&P\MAHASISWA\IAIN-septi- manajemen\data seprti-5variabel independen.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data		75
	File		
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q41 Q42 Q43 Q44 Q45 Q46 Q47 Q48 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,076	8

LAMPIRAN V. HASIL UJI ASUMSI (UJI NORMALITAS)

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet5 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
  /SAVE RESID.
    
```

Regression

Notes

Output Created		02-OCT-2022 21:56:33
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet5 <none> <none> <none> 75
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SAVE RESID.
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:00,03 00:00:00,01 2684 bytes 0 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

[DataSet5]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X2, X4, X3, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,455	,416	,826

- a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,324	5	7,865	11,540	,000 ^b
	Residual	47,023	69	,681		
	Total	86,347	74			

- a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,730	2,752		6,805	,000
	X1	,198	,060	,324	3,280	,002
	X2	,073	,034	,200	2,122	,037
	X3	,095	,045	,202	2,095	,040
	X4	,067	,023	,269	2,932	,005
	X5	,128	,050	,245	2,548	,013

- a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	37,22	40,54	38,57	,729	75
Residual	-3,138	1,913	,000	,797	75
Std. Predicted Value	-1,862	2,693	,000	1,000	75
Std. Residual	-3,802	2,317	,000	,966	75

- a. Dependent Variable: Y
 NPAR TESTS
 /K-S (NORMAL) =RES_1
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

		Notes	
Output Created			02-OCT-2022 21:58:29
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		75
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.	
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,06
	Number of Cases Allowed ^a		196608

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,79714963
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,059
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi NORMAL.

LAMPIRAN VI. HASIL UJI ASUMSI DASAR (UJI HOMOGENITAS)

```
ONEWAY X1 X2 X3 X4 X5 BY Y
  /STATISTICS HOMOGENEITY
  /MISSING ANALYSIS.
```

Oneway

Notes

Output Created		02-OCT-2022 23:08:00
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet6
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	75
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY X1 X2 X3 X4 X5 BY Y /STATISTICS HOMOGENEITY /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X1	6,893	3	69	,000
X2	2,149	3	69	,102
X3	2,236	3	69	,092
X4	6,059	3	69	,001
X5	8,598	3	69	,000

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X1	Between Groups	91,049	5	18,210	8,928	,000
	Within Groups	140,737	69	2,040		
	Total	231,787	74			
X2	Between Groups	93,251	5	18,650	2,322	,052
	Within Groups	554,269	69	8,033		
	Total	647,520	74			
X3	Between Groups	48,293	5	9,659	1,939	,099
	Within Groups	343,627	69	4,980		
	Total	391,920	74			
X4	Between Groups	190,382	5	38,076	2,147	,070
	Within Groups	1223,618	69	17,734		
	Total	1414,000	74			
X5	Between Groups	80,639	5	16,128	4,658	,001
	Within Groups	238,908	69	3,462		
	Total	319,547	74			

Pada variabel X1 nilai signifikansi < 0.05 maka distribusi data tidak homogen

Pada variabel X2 nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen

Pada variabel X3 nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen

Pada variabel X4 nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data homogen

Pada variabel X5 nilai signifikansi > 0.05 maka distribusi data tidak homogen

BENGGKULU 2023

LAMPIRAN VII. HASIL UJI HIPOTESA

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5
/SAVE PRED.
    
```

Regression

		Notes
Output Created		02-OCT-2022 23:22:00
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet6 <none> <none> <none> 75
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SAVE PRED.
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:00,02 00:00:00,01 2684 bytes 0 bytes
Variables Created or Modified	PRE_1	Unstandardized Predicted Value

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X2, X4, X3, X1 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,455	,416	,826

- a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1
b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,324	5	7,865	11,540	,000 ^b
	Residual	47,023	69	,681		
	Total	86,347	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,730	2,752		6,805	,000
	X1	,198	,060	,324	3,280	,002
	X2	,073	,034	,200	2,122	,037
	X3	,095	,045	,202	2,095	,040
	X4	,067	,023	,269	2,932	,005
	X5	,128	,050	,245	2,548	,013

a. Dependent Variable: Y

Jawaban**A. Uji Linier Berganda;**

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 18,730 + 0,198 X_1 + 0,073 X_2 + 0,095 X_3 + 0,067 X_4 + 0,128 X_5 + e$$

B. Koefisien Determinasi (R²)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,455	,416	,826

C. Uji tCoefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,730	2,752		6,805	,000
	X1	,198	,060	,324	3,280	,002
	X2	,073	,034	,200	2,122	,037
	X3	,095	,045	,202	2,095	,040
	X4	,067	,023	,269	2,932	,005
	X5	,128	,050	,245	2,548	,013

D. Uji FANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,324	5	7,865	11,540	,000 ^b
	Residual	47,023	69	,681		
	Total	86,347	74			

TABEL R STATISTIKA

rumushitung.com

<http://rumushitung.com>

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9985	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9600	0,9800	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7867	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7496	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7346	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4436	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3596	0,4227	0,4921	0,5366	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6176
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4956	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791

43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2608	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3329	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	316.30554
2		0.61650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92464	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	7.17316
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94316	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49848	4.78529
8		0.70639	1.39662	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24964	4.29601
10		0.69981	1.37216	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79556	2.20099	2.71805	3.10551	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17861	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01226	3.85196
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97664	3.79739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.75263
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.69615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10962	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33038	1.73406	2.10082	2.55236	2.87844	3.61046
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53945	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52796	2.84534	3.55161
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07367	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06806	2.49957	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06360	2.49216	2.79694	3.46676
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05583	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68366	1.31370	1.70329	2.05163	2.47266	2.77066	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	3.38516
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44866	2.73846	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73326	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	2.72361	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71946	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68593	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68482	2.02269	2.42594	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68375	2.02106	2.42336	2.70446	3.30686

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68032	1.30254	1.68268	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68198	2.01808	2.41847	2.69807	3.29588
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01689	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26881
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26500
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25799
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25481
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67358	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19946
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	218	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	18.00	18.18	18.25	18.30	18.33	18.35	18.37	18.38	18.40	18.40	18.41	18.42	18.42	18.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.78	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.98	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.08	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.98	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.88	2.86
11	4.84	3.96	3.56	3.33	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.78	2.74	2.72
12	4.75	3.87	3.47	3.24	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.68	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.05	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.98	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.28	3.05	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.46	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.18	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.48	2.37	2.28	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.46	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.88	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Dokumentasi dengan Bapak Stivano Nataski selaku BOSM di BSI KCP Bengkulu Argamakmur



Dokumentasi dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur







BIODATA PENULIS

Penulis, **Septi Witriani** lahir pada tanggal 22 September 2000 di desa Talang Jarang Kecamatan Air Napal kabupaten Bengkulu Utara. Penulis merupakan anak kedua dari 4 bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda “Sartoni” dan Ibunda “Wiwi Sumanti”. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan di TK Harapan Bunda tahun 2005 dan selesai pada tahun 2006, Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SDN 01 Air Napal dan selesai pada tahun 2012, Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 01 Air Napal dan selesai pada tahun 2015, dan Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 01 Kota Bengkulu penulis mengambil jurusan Akuntansi dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis terdaftar pada salah satu perguruan tinggi negeri Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada tahun 2018. Berkat petunjuk dan pertolongan dari Allah SWT, usaha dan disertai doa dan kedua orang tua dalam menjalani Pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Argamakmur*”



Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu