



**ALIMATUS SA'DIYAH**  
Dr. ASNAINI, M.A

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI  
FONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT  
HARKAT KECAMATAN SUKARAJA**



**Editor :**  
**HERLINA YUSTATI, M. A. Ek.**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
PEGAWAI *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BANK MUAMALAT HARKAT  
KECAMATAN SUKARAJA**



**Skripsi**

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

**OLEH :**

**ALIMATUS SA'DIYAH**  
**NIM 1811140191**

**TAHUN 2023**  
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**JURUSAN EKONOMI ISLAM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI**  
**SUKARNO (UINFAS) BENGKULU**

**BENGKULU, 2023 M/1444 H**

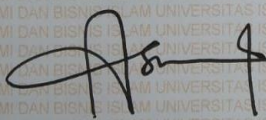
**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi yang ditulis oleh Alimatus Sa'diyah, NIM.  
1811140191, Perbankan Syariah dengan judul **"Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Frontliner  
Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat  
Kecamatan Sukaraja"**, Program Studi Perbankan Syariah  
Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai  
dengan saran Tim Pembimbing, oleh karena itu, skripsi ini  
disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu

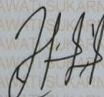
Bengkulu, 16 Desember 2022 M  
22 Jumadil Awal 1444 H

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Asnaini, M.A.**  
NIP.197304121998032003



**Herlina Yustati, M.A. EK.**  
NIP. 198505222019032004





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja”, oleh Alimatus Sa’diyah, NIM: 1811140191, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah diuji dan dipertahankan di depan tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 13 Januari 2023 M/ 20 Jumadil Akhir 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, 31 Januari 2023 M

9 Rajab 1444 H

TIM SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001

Sekretaris

Rizky Harivadi, M.Acc  
NIP.198711262019031004

Penguji I

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001

Penguji II

Adi Setiawan, Lc, MEI.  
NIP.198803312019031005

Mengetahui,  
Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag  
NIP. 19650410199303007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alimatus Sa'diyah

NIM : 1811140191

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan 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 yang berlaku.

Bengkulu, 31 Januari 2023 M

Rajab 1444 H



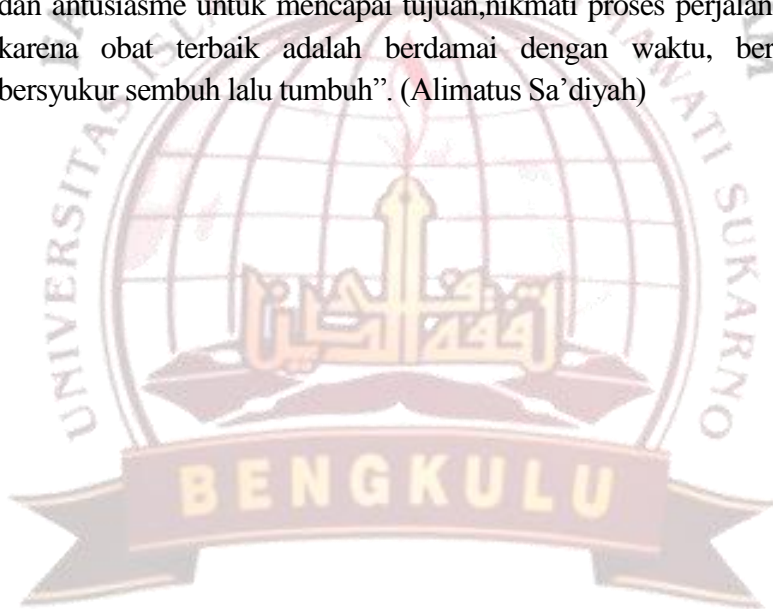
Alimatus Sa'diyah

NIM.1811140191

## *MOTTO*

“Allah menjadikan pada tiap-tiap sesuatu ada kadarnya pada tiap-tiap kadar ada masanya, dan pada tiap-tiap masa ada ketetapanya“. (Ali Bin Abi Thalib).

“Tidak ada kata gagal lalu menyerah yang ada hanya sukses atau belajar lagi sampai berhasil karena Sukses terdiri dari rentetan kegagalan, tetapi harus terus mencoba tanpa kehilangan keyakinan dan antusiasme untuk mencapai tujuan, nikmat proses perjalanannya karena obat terbaik adalah berdamai dengan waktu, bersabar, bersyukur sembuh lalu tumbuh“. (Alimatus Sa’diyah)



# TAHUN 2023

## PERSEMBAHAN

ya Allah hanya pada Mu lah hamba menyembah dan memohon pertolongan. tiada segala daya maupun upaya atas Engkau sehingga aku dapat melewati perjalanan yang aku lewati dengan hari-hari yang penuh limpahan Rahmat Mu.

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, sujud syukur pada Mu ya Allah. Akhirnya aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibuku (Isnaini) dan Bapakku (Supangat) yang tercinta, yang selalu memberi do'a, motivasi, semangat dan dukungan tiada hentinya, Terimakasih atas segala kontribusi yang sangat besar dan luar biasa dalam perjalanan hidup dari semua hal, baik itu finansial, maupun cinta dan kasih sayang kalian untuk perjalanan pendidikan anak mu ini, tak bisa terbayarkan jasa-jasa dan perjuangan yang telah Kalian lakukan untuk anak mu ini do'a dan harapan yang selalu tercurahkan dalam setiap sujud semoga Allah ridhoi, Aamiin ya Allah.
2. Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang (Mbk Anik Nur Aziza, Mbk Fitriyah dan Adikku Faridatul Baida) yang memberikan ku semangat dalam hari-hari dengan penuh canda juga tawa, memberikan dukungan dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih untuk kakak ipar (Mas Rohman dan Mas Wahyu) dan untuk keponakan cicik yang paling cik sayangi (Revan Ahmad Pratama, Abdul Aziz, Sendy Ramdan Eka Saputra, Shidqia Qurota A'yun) yang menjadi penyemangat cicik.
3. Bibik ku (Binti Khusnul Khotimah) dan Lelek (Nur Hadi), Mbk Mif dan Mas Syaifudin yang selalu memberi semangat serta semua keluarga besar yang mendo'akan dan memberi semangat.
4. Sepupu ku Fitriyah yang menjadi partner keluh kesah mbk, yang selalu memberi semangat serta mendo'akan yang terbaik untuk mbk.
5. Sahabatku tersayang (Best Partners), (Fezy Inne Lestari S.E, Nora Aziza, Syarah Oktarina Wiranti, Wike Sintia S.E) yang telah menjadi bagian dari keluarga dan saudara



ku yang selalu memotivasi, menyemangati dan memberi warna di hari-hariku dan yang menemani perjalanan awal pendidikan dengan kebersamaan baik suka,duka,canda maupun tawa berbagi cerita.Terimakasih untuk kalian.

6. Mamas (Asep Firdaus) yang selalu memberi nasehat, motivasi, semangat dan dukungan tiada henti.Untuk mas yang bersedia menemani ku dalam menempuh perjalanan pendidikan ini dan telah menjadi pendengar yang baik dalam cerita ku yang penuh dengan keluh kesah, Terimakasih telah membersamai perjuangan ini serta segala hal baik yang menjadi penyemangat dan memotivasi ku melewati semua pejalanan ini.
7. Pembimbing skripsiku Ibu Dr.Asnaini M.A selaku pembimbing 1 dan Ibu Herlina Yustati M.A. E.k selaku pembimbing II yang telah sabar membimbing dan memberi arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman- temanku seperjuangan (Perbankan syariah kelas F angkatan 2018) yang telah berbagi ilmu dan saran.
9. Keluarga besar IMADIKSI angkatan 2018 yang yang telah berbagi ilmu saran dan motivasi.
10. Almamater Kebanggaan ku, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ku banyak pelajaran dan pengalaman selama studi sehingga menjadikanku pribadi yang lebih baik.
11. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja yang sudah mengizinkan dan membimbing ku selama penelitian
12. Untuk semua pihak dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini, Saya ucapkan terimakasih.



## ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Frontliner  
Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat  
Kecamatan Sukaraja

Oleh Alimatus Sa'diyah NIM. 1811140191

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai frontliner terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Jenis pendekatan penelitian ini yaitu kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data yaitu : Kuisioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 nasabah tabungan umum atau tabungan muamalat. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi). Dari hasil penelitian secara parsial: Kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,003 < 0,05$ , kinerja pegawai *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,010 < 0,05$ . Dan secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,024$  atau di bawah standar  $0,05$ , dengan nilai koefisien determinasi  $60,1\%$  sehingga dinyatakan memiliki tingkat pengaruh kuat. Dimana kualitas pelayanan *frontliner* merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan frontliner, kinerja pegawai frontliner, kepuasan nasabah*

## ABSTRAC

The Influence of Service Quality and Performance of Frontliner Employees on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Harkat, Sukaraja District

By Alimatus Sa'diyah NIM. 1811140191

This study aims to determine the effect of service quality and frontliner employee performance on customer satisfaction at Bank Muamalat Harkat Sukaraja District. This type of research approach is associative quantitative. Data collection techniques, namely: Questionnaires. The sample in this study amounted to 98 customers of general savings or muamalat savings. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test, F test, and coefficient of determination test). From the partial results of the study: Frontliner service quality has an effect on customer satisfaction with a sig value of  $0.003 < 0.05$ , frontliner employee performance has an effect on customer satisfaction with a sig value of  $0.010 < 0.05$ . And simultaneously the quality of service and the performance of frontliner employees influence customer satisfaction with a sig value of 0.024 or below the standard of 0.05, with a coefficient of determination of 60.1% so that it is stated to have a strong level of influence. Where frontliner service quality is the most dominant variable in influencing customer satisfaction.

*Keywords: Frontliner Service Quality, frontliner employee performance, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahil'alamiinn, dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan menganugrahkan kasih sayang, rezeki, dan kesehatan serta berkah, ridho dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja”. Shalawat serta salam penulis panjatkan untuk Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan kejaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH.Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

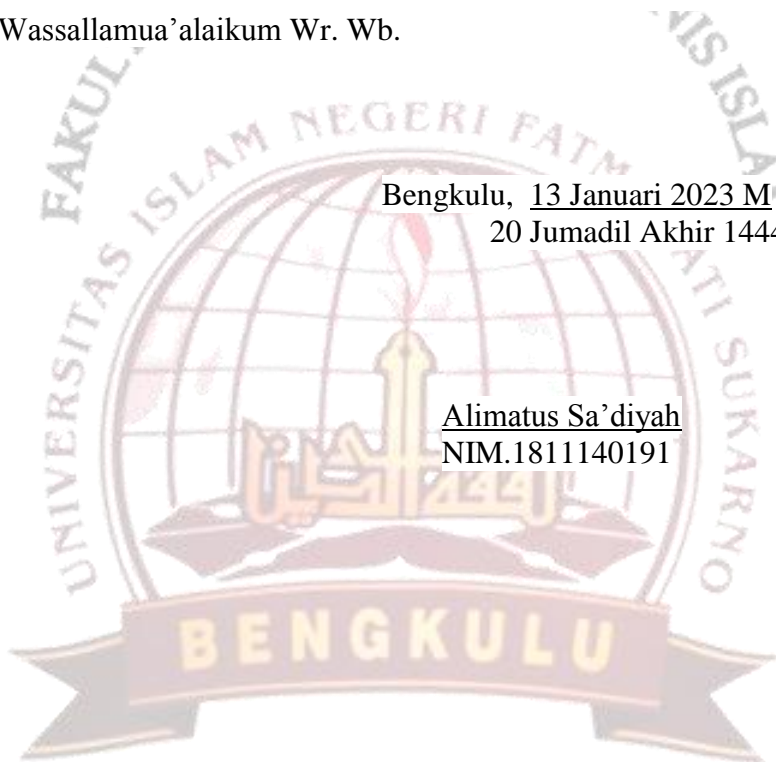
2. Bapak Dr.H. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Yenti Sumarni, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak Aan Shar, M.M. selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Ibu Yunida Een Friyanti, M, Si selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah.
6. Ibu Dr. Asnaini M.A selaku dosen pembimbing I dan Ibu Herlina Yustati, M.A. Ek selaku dosen Pembimbing II, terima kasih banyak atas bimbingan yang telah diberikan dan kebijaksanaannya berkenan dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesanku.
8. Untuk para dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu terima kasih telah membantu dan mendukung perjuanganku dan banyak memberikan ilmu dalam 4 tahun ini.
9. Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan rasa terima kasih banyak atas segala do'a dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga segala



kebaikan, bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut diatas mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan penulis senantiasa berharap semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Aamiin.  
Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Bengkulu, 13 Januari 2023 M  
20 Jumadil Akhir 1444 H

Alimatus Sa'diyah  
NIM.1811140191



**TAHUN 2023**

<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Masalah.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR</b>	
A. Kepuasan Nasabah .....	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	18
2. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam.....	20
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
B. Kualitas Pelayanan .....	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	26

2.	Pelayanan ( <i>Khidmah</i> ) Menurut Islam.....	28
3.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 32	
C.	Kinerja Pegawai .....	34
1.	Pengertian Kinerja Pegawai .....	34
2.	Kinerja Karyawan Menurut Perspektif Islam.....	36
3.	Indikator Kinerja Karyawan .....	37
4.	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan 40	
D.	Kerangka Berfikir .....	42
3.	Hipotesis Penelitian.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B.	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	47
C.	Populasi dan Sampel .....	48
D.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	49
E.	Variabel dan Definisi Operasional .....	51
F.	Instrumen Penelitian.....	53
G.	Teknik Analisis Data.....	55
1.	Uji Kualitas data.....	55
a.	Uji Validitas.....	55
b.	Uji Reliabilitas .....	56
2.	Uji Asumsi Klasik .....	56
a.	Uji Normalitas.....	56

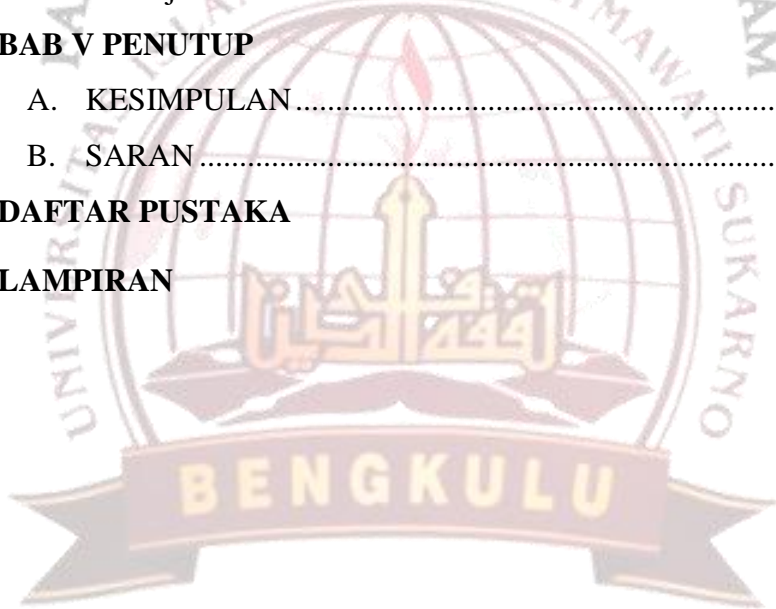
b. Uji Linieritas .....	57
c. Uji Multikolinieritas .....	57
d. Uji Heteroskedastisitas .....	58
3. Uji Hipotesis.....	59
b. Uji t (Uji Parsial).....	60
c. Uji F ( Uji Simultan).....	60
d. Uji Koefisien Determinasi <b>R<sup>2</sup></b> .....	61

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat.....	63
2. Tempat Kedudukan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat .....	66
3. Visi dan Misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat .....	67
4. Susunan Pengurus PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat .....	68
5. Manajemen PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat .....	68
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	72
1. Pengujian Kualitas Data .....	72
a. Uji Validitas.....	72
b. Uji Reliabilitas .....	76
2. Uji Asumsi Klasik .....	76
a. Uji Normalitas.....	76
b. Uji Linieritas .....	77



c.	Uji Multikolinieritas .....	78
d.	Uji Heteeroskedastisitas.....	79
3.	Uji Hipotesis.....	80
a.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
b.	Uji Parsial (Uji t).....	82
c.	Uji Simultan ( Uji F).....	83
d.	Uji Koefisien Determinasi <b>R<sup>2</sup></b> .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	KESIMPULAN.....	86
B.	SARAN.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



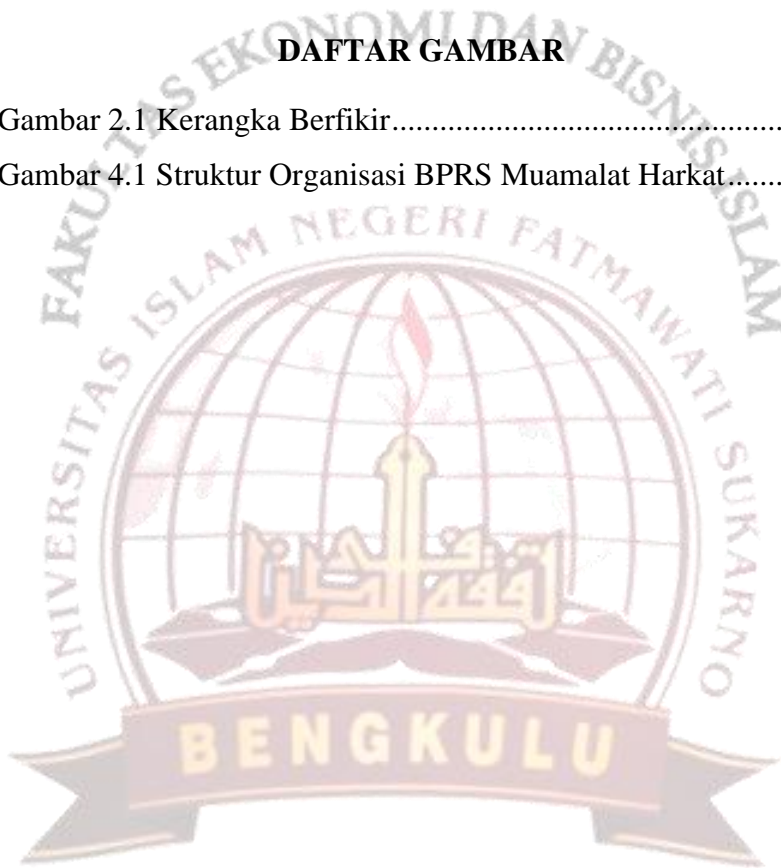
**TAHUN 2023**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Kuisisioner.....	55
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	63
Tabel 4.1 Skala Likert.....	73
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontlner</i> .....	74
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai <i>Frontliner</i> .....	75
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	76
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.7 Uji Linieritas .....	78
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	79
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda .....	81
Tabel 4.11 Uji t .....	83
Tabel 4.12 Uji F .....	84
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Muamalat Harkat.....	72



# TAHUN 2023

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8: Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 9 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 10: Data Mentah
- Lampiran 11: Lembar Pembimbing I dan II
- Lampiran 12 : Daftar Hadir Ujian Komprehensif
- Lampiran 13 : Blangko Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 14: Halaman Persetujuan
- Lampiran 15: Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
- Lampiran 16: Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 17: Halaman Pengesahan
- Lampiran 18: Perbaikan Tim Penguji
- Lampiran 19 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 20: Biografi Penulis





**TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank Syariah adalah Bank yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (Islam). Dengan banyaknya kantor perbankan syariah yang didirikan, masyarakat akan dihadapkan pada banyaknya pilihan produk yang ditawarkan oleh bank syariah, bagi konsumen kualitas pelayanan sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama, karena produk utama bank adalah kredit yang merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan mudah untuk meniru layanan perbankan. Oleh karena itu, persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan para pesaingnya.<sup>1</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal terpenting bagi sebuah perusahaan perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam menjaga citra perusahaan di masyarakat luas, maka perlu dilakukan peningkatan

---

<sup>1</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *Jurnal AN-NISBAH* Vol. 03 No (2016): h. 146.

kualitas pelayanan kepada nasabah. Peningkatan kualitas layanan nasabah sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, hal ini sangat penting mengingat peran nasabah yang sangat besar dalam menghasilkan pendapatan, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menjunjung eksistensi perusahaan.<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di sektor perbankan, kualitas layanan adalah tingkat masa nasabah dari produk, layanan, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan nasabah dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan nama perusahaan dan memajukan bisnis perusahaan. Keunggulan layanan perbankan tergantung pada kualitas layanan yang diberikan, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah atau tidak.<sup>3</sup>

Karyawan *frontliner* disebuah bank merupakan garda terdepan yang melakukan kontak langsung dengan tamu atau nasabah , penempatan staf bagian ini harus selektif karena merekalah yang menciptakan kesan pertama bagi nasabah terhadap baik atau buruk suatu bank

---

<sup>2</sup> Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.”.....,h.146

<sup>3</sup> Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.”.....,h.147

dalam memberikan kepuasan nasabah dalam hal kinerja dan pelayanan, oleh karena itu kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai *frontliner* harus terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.<sup>4</sup>

Kinerja merupakan hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas, yang merupakan bagian dari fungsional sistem kerja. Pencapaian suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi yang di tuangkan dalam suatu perencanaan strategi suatu organisasi, pelayanan kepada nasabah pada dasarnya tergantung pada latar belakang pegawai tersebut baik itu suku, pendidikan, pengalaman, budaya atau tradisi. Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi, pelayanan istimewa yang terbaik dan pelayanan prima. Budaya layanan yang baik adalah cara untuk mencocokkan faktor-faktor yang terkait dengan budaya layanan yang sangat baik, termasuk keterampilan, sikap, kehadiran, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.<sup>5</sup>

*Excellence Service* agar customer memiliki pengalaman

---

<sup>4</sup> Joko Affandi, Andani Fauzita, Matunun Parulian, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Bank X Kantor Cabang Khusus Sudirman,” *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* Vol. 7 No. (2021): h. 2-3.

<sup>5</sup> R.Gunawan, Totok Ismawanto, DKK, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balik Papan Sudirman Unit,” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 16 (2020): h. 2- 3.



baik atas layanan yang diberikan, berkesan dan menjadi nasabah yang setia, *excellence service attitude* lain yang dibangun antara lain terus mengamati kebutuhan dari nasabah apabila mereka membutuhkan bantuan tertentu.<sup>6</sup> Kepuasan adalah perasaan bahagia karena mendapatkan haknya dan merasa nyaman, sangat sulit untuk mengukur kepuasan karena kepuasan merupakan konsep yang sangat luas, kompleks dan mendalam, sehingga kepuasan akan sangat berbeda antar manusia.<sup>7</sup>

Bank Muamalat Harkat Sukaraja adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Pertama di Provinsi Bengkulu. Dengan berdirinya Bank Muamalat Harkat Sukaraja memberikan kemudahan layanan perbankan kepada para pengusaha atau pedagang terutama dari kelompok ekonomi lemah, sehingga mereka dapat menemukan potensinya, meningkatkan produktivitas, meningkatkan keuntungan dan mengembangkan ekonomi lokal sukaraja. Pada dasarnya aktivitas Bank Muamalat Harkat terletak pada konsep dasar operasionalnya yang berdasarkan ketentuan Islam Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Harkat kepada masyarakat

---

<sup>6</sup> Ratminto dkk, *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan, Omen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017). h. 212

<sup>7</sup> R.Gunawan, Totok Ismawanto, DKK, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balik Papan Sudirman Unit," .....h. 4.

ditingkatkan melalui pemanfaatan akses teknologi informasi yang dapat mempermudah transaksi kepada masyarakat terkait produk Bank Muamalat Harkat, seperti ketersediaan brosur, serta menyediakan layanan lain yaitu transfer ke semua bank tujuan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon, pembayaran PDAM, pembayaran speedy instan, pembayaran berlangganan TV, pembayaran pinjaman angsuran, dan lain sebagainya.<sup>8</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Totok iswanto dkk, tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan* “ dilihat dan diketahui bahwa hasil penelitian baik secara simultan maupun pasrial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>9</sup> Tetapi dalam hal ini bertentangan atau berbanding terbalik dengan Penelitian Binta Malina Azkiya, Dkk. tentang “*Pengaruh Kinerja Karyawan,*

---

<sup>8</sup> Winda Apriani, “Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pusat Bank Muamalat Harkat/Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Sukaraja Kabupaten Seluma Bengkulu” (IAIN Bengkulu, 2020).h.35

<sup>9</sup> Safirda Rahmani, Totok Iswanto, Gunawan Setianegara, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan,” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 16 (2020): h.13.

*Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1)*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh signifikan, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan.<sup>10</sup>

Dari fenomena diatas, dapat dilihat dan diketahui bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sesuai dan sama dengan teori yang ada. Dengan demikian Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja harus memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih baik lagi agar nasabah merasa aman dan nyaman sehingga mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Ditambah dengan keterangan yang didapat melalui wawancara dengan salah satu nasabah bank muamalat harkat kecamatan sukaraja yang mana beliau menjelaskan bahwa "pelayanan karyawan *frontliner* sangat ramah, sopan, murah senyum, serta tidak lama nya antian membuat nasabah lebih mudah

---

<sup>10</sup> Syarifah Gustiawati, Binta Malina Azkiya., Hendri Tanjung, "Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia ( Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1)," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 5 (2022): h.10.

dan nyaman dalam kegiatan transaksi dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”.<sup>11</sup>

Dari observasi awal yang telah dilakukan dengan menggunakan sistem wawancara kepada salah satu karyawan pada Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja tentang jumlah karyawan *frontliner* dan jumlah nasabah tabungan umum. Menurut Bapak Julian salah satu karyawan Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja jumlah karyawan *frontliner* terdiri dari 1 orang sebagai karyawan Satpam, 1 Orang Sebagai karyawan Customer service, 1 orang sebagai Karyawan Teller. Jumlah nasabah yang menggunakan tabungan umum yaitu 5.246 nasabah pada periode 2021-2022 di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja.<sup>12</sup>

Penelitian ini perlu dilakukan karena kualitas pelayanan merupakan hal pokok yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan nasabah serta menjadi tolak ukur kinerja perusahaan bagi masyarakat luas dan khususnya bagi nasabah perusahaan, serta mengingat *frontliner* adalah garda terdepan dari suatu bank untuk memberi kesan positif kepada nasabah saat melakukan pelayanan secara langsung.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk menyusun skripsi yang berjudul: **Pengaruh**

---

<sup>11</sup> Ibu Risa, Wawancara Pada Tanggal 2 Mei Pukul 11.20 WIB

<sup>12</sup> Bapak Julian, Observasi Awal Pada Tanggal 14 April 2022 Pukul 10.30 WIB

## **Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja?
2. Apakah kinerja pegawai *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *frontliner* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja?

### **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja.



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *frontliner* secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara manajerial antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti berikutnya,berharap dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk akademis sebagai bahan penelitian serupa pada masa yang akan datang, serta dapat memperluas wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah di kantor pusat bank muamalat harkat kecamatan sukaraja.

2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Bank Muamalat Harkat di Kecamatan Sukaraja, dapat dijadikan catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam melakukan kegiatan pelayanan dengan semaksimal mungkin guna memberikan kepuasan nasabah agar memberikan citra yang positif bagi perusahaan di pandangan nasabah dan masyarakat luas.

2. Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah bank muamalat harkat kecamatan sukaraja. Selain itu juga dapat

memperkaya bahan kajian atau referensi untuk penelitian yang akan datang.

## E. Penelitian Terdahulu

### a. Skripsi

#### 1. Winda Apriani

Penelitian Winda Apriani, tahun 2020. Penelitian berjudul: "*Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pusat Bank Muamalat Harkat/Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Sukaraja Kabupaten Seluma*". Rumusan masalah pada penelitian ini menekankan pada apakah peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nasabah tabungan muamalat di Bank Muamalat Harkat Sukaraja. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Tabungan Muamalat atau nasabah yang akan diteliti sebagai Tabungan Umum yaitu dipilih pada tahun 2019. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *incidental sampling*. Metode penelitian menggunakan teknis analisis data yaitu analisis regresi linier sederhana. Kesimpulan dari penelitian Winda Apriani yaitu Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, Presentase dari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu diperoleh sebesar 0,350 atau 35%, sedangkan sisanya

65% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dimasukkan didalam penelitian ini.<sup>13</sup> Perbedaan penelitian yang dilakukan terletak pada variabel kinerja pegawai, Tahun penelitian.

## 2. Zikri Sahadat

Penelitian Zikri Sahadat, tahun 2021. Penelitian Berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah* (studi pada pt. Bank syariah indonesia cabang takengon)”. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon, Apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI cabang Takengon. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki simpanan pada PT. Bank BSI Cabang Takengon. Jenis sampel *nonprobability* dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel ini berdasarkan kemudahan siapa saja yang ditemui di PT. BSI tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu untuk variabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan

---

<sup>13</sup> Winda Apriani, “Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pusat Bank Muamalat Harkat/Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Sukaraja Kabupaten Seluma Bengkulu.”.....h.37

hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Untuk variabel kinerja karyawan (X), berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>14</sup> Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan terletak pada variabel X, teknik pengambilan sampel, tempat penelitian.

b. Jurnal Nasional

1. Totok Iswanto, Gunawan Setianegara, Safirda Rahmani

Penelitian Totok Iswanto, Dkk. Penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang

---

<sup>14</sup> Zikri Sahadat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021). h.45

Balikpapan Sudirman Unit Klandasan; juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel kinerja karyawan *frontliner* serta kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan *Frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada lokasi penelitian, populasi dan metode pengambilan sampel, tempat penelitian, tahun penelitian.

2. Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati

Penelitian Binta Malina Azkiya, Dkk. Penelitian berjudul “*Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan*”

---

<sup>15</sup> Safirda Rahmani, Totok Iswanto, Gunawan Setianegara, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan,” .....h.13.



*Nasabah Bank Syariah Indonesia ( studi riset bank syariah indonesia KCP Citeureup 1)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kinerja karyawan, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Simple Random Sampling*. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh signifikan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan, pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan.<sup>16</sup> Perbedaan dengan yang akan diteliti terletak pada teknik pengambilan sampel, populasi dan tempat penelitian, tahun penelitian.

TAHUN 2023

---

<sup>16</sup> Syarifah Gustiawati, Binta Malina Azkiya., Hendri Tanjung, “Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia ( Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1),” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 5 (2022): h.10.

c. Jurnal Internasional

1. Mohamad Abdalnaser Janahi, Munner Mohamad Saeed Al Mubarak

Penelitian Mohamad Abdalnaser Janahi, Munner Mohamad Saeed Al Mubarak Berjudul “The Impact Of Customer Service Quality On Customer Satisfaction In Islamic Banking”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk berkontribusi pada literatur perbankan Islam dengan memeriksa dampak dari berbagai faktor kualitas layanan nasabah terhadap kepuasan nasabah. Populasi dari penelitian ini yaitu nasabah yang berhubungan dengan lima bank syariah utama yang beroperasi di Bahrain dengan menggunakan 300 sampel nasabah. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima dan terbukti signifikan secara statistik dan kualitas layanan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ketika nasabah bertransaksi dengan bank syariah.<sup>17</sup> Perbedaan dengan yang akan diteliti terletak pada variabel penelitian, teknik pengambilan sampel, tempat penelitian, tahun penelitian.

---

<sup>17</sup> Munner Mohamad, Mohammad Abdalnaser Janahi, “The Impact Of Customer Service Quality On Customer Satisfaction In Islamic Banking,” *Jurnal Pemasaran Islam* vol 8 (2017): h.23.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan Tugas Akhir ini, serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Dalam penulisan Tugas Akhir ini disusun secara terstruktur berdasarkan lima bab, sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab pertama menjabarkan tentang pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, serta tentang sistematika penulisan yang menjelaskan secara runtut mengenai penulisan terhadap riset yang diteliti.

### **BAB II Kajian Teori dan Kerangka Berfikir**

Pada bab kedua menjabarkan tentang susunan teori untuk mengkaji setiap variabel pada penelitian berisi teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu teori tentang Kualitas pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Nasabah, serta Kerangka berfikir menggambarkan bagaimana Hipotesis yang digunakan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ketiga mendeskripsikan mengenai metode penelitian untuk melakukan penelitian. Terdiri dari Jenis dan pendekatan penelitian, Waktu dan lokasi penelitian, Populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan

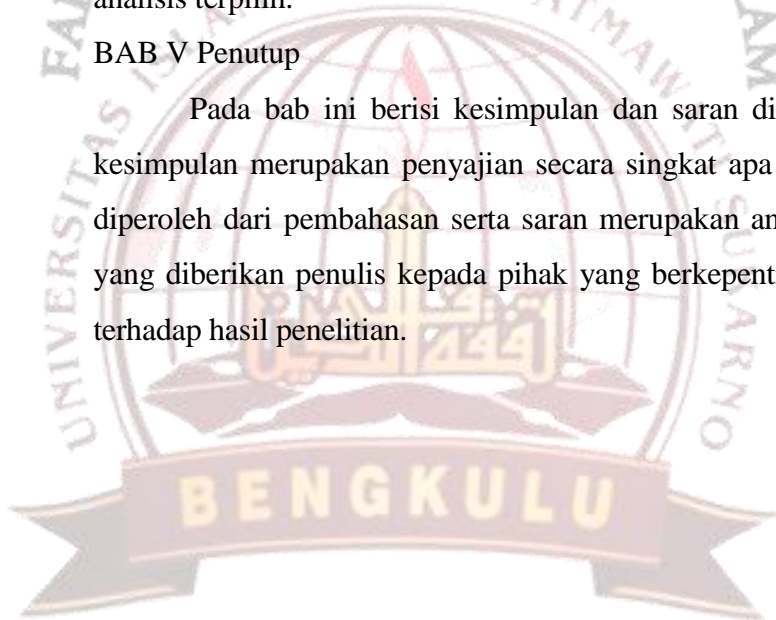
teknik pengumpulan data, Variabel dan definisi operasional, Instrumen penelitian, Teknik analisis data.

#### BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab keempat menjabarkan perolehan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Hasil penelitian diperoleh berdasarkan kumpulan data yang diperoleh melalui alat analisis terpilih.

#### BAB V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian.



**TAHUN 2023**

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR**

#### **A. Kepuasan Nasabah**

##### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan kepuasan atau kekecewaan seseorang yang timbul dari perbandingan kinerja yang dirasakan terhadap suatu produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan konsumen adalah fungsi dan pengharapannya serta kualitas jasa yang dirasakan, tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan mereka.<sup>1</sup>

Menurut Tjiptono dan Chandra: “Kepuasan digambarkan sebagai perasaan senang mendapatkan atau menginginkan sesuatu, dan proses dimana kebutuhan dan keinginan terpenuhi”. Jika perusahaan berhasil menjaga kepuasan nasabah dari waktu ke waktu, maka akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabahnya. Hal ini tentunya akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.<sup>2</sup> Seorang nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang

---

<sup>1</sup> Francis Tantri Tamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran* (Depok: Pt RajaGrafindo Persada, 2021).h. 38

<sup>2</sup> Arsyad Syahrian, Novia Susanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang),” *Jurnal Ilmiah FEASIBLE Bisnis, Kewirausahaan Dan Koperasi* 1. no (2019): h. 58.



memiliki rekening di bank, baik itu rekening tabungan atau pinjaman, Jadi nasabah adalah orang yang dapat berhubungan atau menjadi nasabah suatu bank. Persaingan bisnis dewasa ini semakin ketat dan setiap bisnis perlu lebih aktif dan agresif untuk mengambil posisi di pasar dan mengalahkan pesaing. Konsep pemasaran perusahaan telah berubah dari orientasi produk ke orientasi nasabah, yang berarti bahwa itu bukan hanya tentang kualitas produk tetapi juga tentang kepuasan nasabah, konsep *customer-centric* dapat diterapkan pada perusahaan produk dan perusahaan jasa. Model untuk konsep berorientasi nasabah adalah perusahaan harus lebih fokus kepada nasabahnya dengan memberikan layanan prima dan selalu membangun hubungan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan, khususnya perusahaan jasa dalam hal ini bank adalah untuk menghasilkan kepuasan nasabah sebagai hasil evaluasi nasabah terhadap apa yang diharapkan dari nasabah ketika membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Harapan ini kemudian dibandingkan dengan kinerja yang dicapai melalui penggunaan produk atau layanan, jika keinginan yang diterimanya lebih besar dari (setidaknya sama dengan) harapannya, nasabah puas. Nasabah yang

---

<sup>3</sup> Nurianto Al Arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012).h.192

puas adalah nasabah yang akan merasa bahwa menerima nilai dari produsen atau penyedia layanan, nilai ini dapat berasal dari produk, layanan, sistem atau sesuatu yang emosional. Jika nasabah mengatakan bahwa itu adalah produk berkualitas tinggi, maka kepuasan akan muncul jika nasabah mendapatkan produk berkualitas tinggi.<sup>4</sup>

## 2. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, dalam Islam, kepuasan terjadi jika telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik bukan hanya keinginan semata tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan pada tingkat kemaslahatan, Sedangkan kebutuhan non- fisik berupa nilai ibadah yang didapat dari apa yang telah dilakukan. Untuk mencapai tingkat kepuasan dalam kegiatan konsumsi, Islam memberikan panduan yaitu:

Semua anggota perusahaan mengharapkan pelayanan yang baik agar anggotanya merasakan puas yang konsumen dapat saat membeli produk tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*....,h.193

<sup>5</sup> Moch Zaenal, Azis Muhtarom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummam Ngasem Bojonegoro," *Jurnal Sharia of Economic* Vol.1, No (2019): h. 46.

Seperti yang diriwayatkan At- Tirmidzi, Ahmad dan Al-Baghaway yaitu:

قَدْ أَفْلَحَ مَنْ أَسْلَمَ وَرَزِقَ فَا، كَمَا وَ قَتَّعَهُ اللَّهُ بِمَا آتَاهُ

Artinya : “Beruntunglah orang yang memasrahkan diri, dilimpahi rizki yang sekedar mencukupi dan diberi kepuasan oleh Allah terhadap apa yang diberikan kepadanya”.<sup>6</sup>

Jadi dapat disimpulkan, Bahwa seseorang dikatakan puas apabila kebutuhan mereka akan suatu produk atau jasa dapat memberikan manfaat tertentu dalam kehidupan yang telah terpenuhi dan memiliki nilai Ibadah dihadapan Allah Swt juga dalam proses pencapaiannya sesuai dengan ajaran Islam.<sup>7</sup>

### 3. Indikator Kepuasan Nasabah

Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang

<sup>6</sup> Ahmad dan Al-Baghawy, “HR At- Tirmidzi.”

<sup>7</sup> Nurul Janah, Nining Wahyu Ningsih, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat,” *Jurnal Al-Amwal* vol.10, no (2018): h. 302.

mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.<sup>8</sup>

Menurut Fornell indikator kepuasan nasabah yaitu<sup>9</sup>:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Service*)

Indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.

b. Konfirmasi Harapan (*Confirmation Of Expectation*)

Indikator yang menunjukkan keesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.

c. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness To Recommed*)

Indikator yang menunjukkan kesiediaan pelanggan untuk mempromosikan atau merekomendasikan kepada orang lain berdasarkan pengalaman nasabah.

d. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatifaction*)

Indikator yang menunjukkan hubungan selama menjalin hubungan dengan perusahaan, antara puas dan tidak puas terhadap perusahaan tersebut.

---

<sup>8</sup> Nurianto Al Arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*.....h.194-195

<sup>9</sup> Fitri Madona, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*” (UIN Raden Fatah Palembang, 2017) , h. 43

e. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Indikator yang pelanggan gunakan untuk menilai dari produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan pelayanan, fasilitas layanan, dan keramahan staf atau karyawan layanan pelanggan.

f. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Indikator ini berhubungan dengan pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan serta minat untuk menggunakan jasa bank kembali.

Dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam memegang prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik, Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen atau nasabah pada saat mengkonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan. Kepuasan seorang muslim disebut dengan qona'ah, kepuasan dalam Islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah, kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam," *Jurnal El-Faqih* vol 5, no (2019): h. 110.



#### 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya, nasabah bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan maka nasabah akan tidak puas, jika kinerja sesuai harapan maka nasabah akan puas, apabila kinerja melampaui harapan maka nasabah akan sangat puas, senang, atau bahagia.<sup>11</sup>

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah:

- a. Faktor Kualitas Pelayanan, pelayanan yang baik menjadi penting dalam keberhasilan operasional perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. Terutama untuk industri jasa, nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- b. Faktor Kinerja Pegawai, kinerja pegawai yang profesional dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, semakin baik kinerja pegawai akan semakin memberikan kepuasan kepada nasabah.<sup>12</sup>
- c. Faktor Produk, kelengkapan produk serta kemudahan memperoleh produk bank, produk yang sesuai dengan

---

<sup>11</sup> Francis Tantri Tamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran*.....h. 38

<sup>12</sup> Nining Wahyu Ningsih, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat.".....h.303

nasabah dapat dinilai dari konsistensinya nasabah tetap menggunakan produk perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

- d. Faktor Harga, harga yang ditawarkan yaitu dalam artian suku bunga bagi bank yang terdiri dari bunga simpanan, bunga pinjaman atau bagi hasil, dan biaya administrasi yang ditawarkan bersaing dengan bank lain, produk yang mempunyai kualitas yang sama atau baik tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
- e. Faktor Fasilitas, dalam perusahaan perbankan kemudahan penggunaan fasilitas teknologi tentunya akan memudahkan proses pelayanan.
- f. Faktor Lokasi, kenyamanan dan keamanan lokasi bank sebagai tempat operasionalnya, dalam hal ini nasabah selalu merasa nyaman baik di dalam maupun diluar bank. Lokasi yang strategis serta tersedianya akses cepat dan dapat menarik nasabah lainnya dan memberikan kepuasan nasabah.<sup>13</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan konsumen tidak akan puas. Jika kinerja

---

<sup>13</sup> Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008). h. 24

memenuhi harapan konsumen akan puas.<sup>14</sup> Kepuasan nasabah sendiri menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan atau pelanggan berdasarkan standar syariah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah, maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan<sup>15</sup>:

- 1) Sifat jujur, Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut.
- 2) Sifat amanah, Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya.
- 3) Benar, Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan

---

<sup>14</sup> Aisyah Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Unit Layanan Syariah Kota Pinang ."Padang Sidimpuan.," 2021.h.22

<sup>15</sup> Nuri Asiani, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekan Baru*", Pekan Baru: Thesis, Universitas Islam riau 2018. h. 23

kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Pelayanan merupakan suatu sikap keramahan dan kenyamanan yang memenuhi kebutuhannya, diikuti dengan rasa menyenangkan yang ditawarkan kepada klien atau nasabah. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan atau nasabah.<sup>16</sup>

Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan nasabah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk perilaku, tetapi bukan sebagai hasil dari membandingkan kemampuan perusahaan dengan harapan nasabah, kualitas layanan berfokus pada manfaat yang diciptakan bagi nasabah. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Nasabah yang puas adalah hal penting yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor strategis dalam memenangkan persaingan, yang menjaga citra perusahaan di masyarakat secara keseluruhan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, dan kepuasan nasabah terhadap suatu pelayanan merupakan dua hal yang erat kaitannya yaitu

---

<sup>16</sup> Ganjar Yazid Muhammad, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya," *Jurnal Ekonomi Rabani* Vol. 1. No (2021): h. 68.

harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.<sup>17</sup>

## 2. Pelayanan (*Khidmah*) Menurut Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau konsumen adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Al-quran dan hadis mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.<sup>18</sup> Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat Al- Maidah (5): Ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ  
الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ  
الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا  
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ إِن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا  
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَ اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

<sup>17</sup> Ganjar Yazid Muhammad, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya,”.....h. 68.

<sup>18</sup> Badarudin Ahmad, Fauzi Muhammad., *Fiqih Bisnis Syariah Kontemporer* (Jakarta: PRENAMEDIA GROUP, 2021).h.262



Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban), dan Qalaid (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian (mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidil haram mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah Sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya".<sup>19</sup>

Hadis tentang standar layanan yang "harus" diberikan kepada sesama. beliau Rasulullah Saw. bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik r.a. yang artinya: "Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri". (HR. Bukhari). Inti hadits ini adalah perlakukan saudara anda seperti anda

---

<sup>19</sup> Q.S Al- Maidah (5): 2

memperlakukan diri anda sendiri. Setiap orang pasti ingin diperlakukan dengan baik, pasti ingin dilayani dengan baik, pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan tersebut ketika seseorang melayani orang lain. Islam adalah agama yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.<sup>20</sup>

### **3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut para peneliti Ada 5 indikator dominan atau penentu kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA, yaitu :<sup>21</sup>

1) *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dilihat konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain dan lay out gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas pelayanan jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

2) *Empathy* (empati)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada

---

<sup>20</sup> Fauzi Muhammad., *Fiqh Bisnis Syariah Kontemporer*.....h.263

<sup>21</sup> Nurianto Al Arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*.....h.197-198

nasabah. Setiap lapisan karyawan dari 1 level manajemen atas (top manajemen) sampai dengan level terbawah (staf) harus memberikan pelayanan terbaik kepada kosumen.

3) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah.

4) *Reabilty* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah.

5) *Assurance* (kepastian)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya perusahaan mampu meralisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada nasabah.

Apabila indikator diatas diperhatikan, diharapkan akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, maka konsumen akan merasa puas. Baik Al- Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata

krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seseorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku sesuai yang di anjurkan Al- Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis. Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.<sup>22</sup>

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas layanan yaitu:<sup>23</sup>

- 1) *Reliability*, terdiri dari konsistensi kerja (*performance*) serta kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Perusahaan melakukan pemberian jasanya dengan tepat mulai dari awal, serta perusahaan memenuhi janjinya dalam menyampaikan jasanya sesuai kesepakatan.
- 2) *Responsiveness*, merupakan kesiapan para karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah.
- 3) *Competence*, merupakan setiap karyawan dalam perusahaan mempunyai keterampilan dan pengetahuan

---

<sup>22</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* vol.2. No (2018): h.141.

<sup>23</sup> Sabri Nasfi, Rahmad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Ekonomika Syariah* vol.4 (2020): h. 23.

sesuai kebutuhann perusahaan untuk memberikan pelayanan.

- 4) *Access*, merupakan kemudahan dalam berhubungan untuk ditemui bila dibutuhkan oleh nasabah.
- 5) *Courtesy*, merupakan sikap dan kepribadian serta keramahan yang dimiliki karyawan dalam *contact personal* (resepsionis, operator telepon dan lain-lain).
- 6) *Communication*, yaitu memberikan informasi kepada nasabah dalam bahasa yang dapat mereka pahami oleh para nasabah.
- 7) *Credibility* merupakan sifat dalam memberikan informasi untuk nasabah dan mudah dipahami nasabah, tujuan untuk menjaga reputasi perusahaan, dalam semua *contact personal* dan interaksi dengan nasabah.
- 8) *Security* merupakan keamanan dari bahaya maupun risiko baik secara fisik (*physical safety*), maupun keamanan financial (*financial security*) serta keamanan terhadap kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/ knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhann nasabah.
- 10) *Tangibles*, merupakan bukti fisik dari jasa, terdiri dari fasilitas fisik maupun peralatan yang digunakan dalam melayani nasabah.



## C. Kinerja Pegawai

### 1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawabnya, berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan secara sah, tanpa melanggar hukum dan tanpa melanggar moral dan etika. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan untuk melakukan keterampilan tertentu.<sup>24</sup> Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama satu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standart hasil kerja, target dan sasaran atau kriteria.<sup>25</sup> Kinerja merupakan manifestasi dari pekerjaan yang dihasilkan atau dilakukan oleh pekerja. Kinerja pegawai sangat diperlukan, karena dengan kinerja ini nasabah akan mengetahui seberapa baik karyawan tersebut mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Untuk itu perlu ditentukan kriteria yang jelas dan terukur, serta untuk menyusun suatu himpunan yang berfungsi sebagai acuan.<sup>26</sup> Kinerja

---

<sup>24</sup> Pandi Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pekan Baru: Zanafa Publishing, 2018).h.83

<sup>25</sup> Sutrisna Endang Surani, "Pengaruh Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Ritel Modern (Kasus Karyawan Frontliner PT. Metro Abadi Sempurna Semesta Pekanbaru)," *Jom FISIP* (2019): h. 5.

<sup>26</sup> Donni Priansa, *Manajemen Kinerja Kepegawaian* (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2017).h.48-49

karyawan adalah kemampuan untuk memahami tuntutan pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat waktu dan menghasilkan produk yang berkualitas baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sehingga dimaknai bahwa kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>27</sup>

Selain itu, kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kemampuan pegawai dalam mengimplementasikan suatu keterampilan yang dimilikinya. Kinerja pegawai sangat diperlukan karena dengan kinerja ini seseorang akan mengetahui seberapa baik pegawai tersebut mampu melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dan hasil yang dicapai, dari sudut pandang Islam memberikan pedoman kepada umatnya bahwa kinerja yang dilakukan pasti akan memperoleh hasil sesuai dengan apa yang dikerjakan bahkan bisa mendapatkan lebih jika melakukannya dengan baik.<sup>28</sup> Kinerja yang baik mengacu pada kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas tertentu berdasarkan standar yang telah ditentukan. Karyawan *frontliner* yang menjalankan perusahaan untuk terlibat langsung dengan nasabah. Kinerja karyawan

---

<sup>27</sup> Muhammad Rofiuddin, Lugas Rofiliana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Indonesia," *Jurnal Of Manajemen And Digital Business* Vol. 1 No. (2021): h. 3.

<sup>28</sup> Eldes Willy Filatrovi., Nurul imani, Dkk, "Mengelola Kinerja Karyawan Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Islamic Work Ethics," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 7 No. (2021): h. 2.

*frontliner* dapat dilihat dari beberapa aspek seperti kualitas dan kuantitas kerja, sehingga dapat memberitahu apakah kinerja *frontliner* baik atau buruk.<sup>29</sup>

## 2. Kinerja Karyawan Menurut Perspektif Islam

Istilah kerja dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta Negara. Dalam Islam bekerja bukan sekadar memenuhi kebutuhan perut, tapi juga untuk memelihara harga diri dan martabat kemanusiaan yang seharusnya dijunjung tinggi. Karenanya, bekerja dalam Islam menempati posisi yang teramat mulia bahkan dikategorikan *jihad fi sabilillah*.<sup>30</sup> Islam memberikan apresiasi yang sangat tinggi bagi mereka yang mau berusaha dengan sekuat tenaga dalam mencari nafkah (penghasilan), sebagaimana dijelaskan dalam hadits Nabi SAW:

Artinya: “*Rasulullah saw pernah ditanya, pekerjaan apakah yang paling baik?, Beliau menjawab, pekerjaan*

---

<sup>29</sup> Surani, “Pengaruh Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Ritel Modern (Kasus Karyawan Frontliner PT. Metro Abadi Sempurna Semesta Pekanbaru).”

<sup>30</sup> Noorma Yunia, “Manajemen Dan Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Persepektif Islam,” *Jurnal Aksioma Ad-Diniyah* Vol. 5 (2017): h. 51.

*terbaik adalah usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan semua perjual belian yang dianggap baik.”* (HR. Ahmad dan Baihaqi). Sedangkan kinerja dalam pandangan Islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja atau berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip Islam. Supaya mencapai kinerja yang baik, seorang muslim dituntut untuk bersungguh-sungguh, seorang muslim dapat menunjukkan jati dirinya sebagai masyarakat yang terbaik yang dapat bermanfaat bagi lingkungannya. Seorang muslim yang memiliki pemahaman bahwa bekerja merupakan salah satu ibadah akan selalu terpacu semangatnya untuk mencapai kinerja optimal.<sup>31</sup>

### **3. Indikator Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan perwujudan dan kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan. Neo, Premeaux menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja karyawan, sebagai berikut:<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Noorma Yunia, “Manajemen Dan Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Persepektif Islam.”.....h.52

<sup>32</sup> Donni Priansa, *Manajemen Kinerja Kepegawaian*....h.55

a. Kuantitas pekerjaan (*quanty of work*)

Berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

b. Kualitas pekerjaan (*quality of work*)

Berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada di perusahaan.

c. Kemandirian (*dependabbilty*)

Berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisasi bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki pegawai.

d. Inisiatif (*initiative*)

Berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

e. Adaptabilitas (*adaptability*)

Berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.



f. Kerja Sama (*cooperation*)

Berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama, dan dengan orang lain. Apakah *assignment*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Islam memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama atau etika yang baik dalam masalah bisnis berdasarkan Al-Qur'an dan sunnah, kerjasama yang baik juga harus didukung oleh unsur adanya saling ridha, dan seorang muslim wajib melakukan transaksi yang halal sesuai dengan prinsip Islam, karena jika tidak ada rasa saling ridha dan ikhlas maka hal tersebut diharamkan dan melanggar aturan syariah.<sup>33</sup>

Budaya kerja pada pegawai dalam Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi SAW adalah kesuksesan Nabi Muhammad saw berbisnis yaitu sebagai berikut:<sup>34</sup>

1) *Shiddiq*

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam.

2) *Istiqomah*

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan.

---

<sup>33</sup> Romi Adetio Setiawan, "Perdagangan Uang Dengan Uang Dan Muamalahnya Dalam Islam." *Jurnal Al- Intaj*, Vol. 2, No. 2, September 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, h.147

<sup>34</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah.".....h.58

3) *Fathanah*

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

4) *Tabligh*

Berarti mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam.

5) *Amanah*

Berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban.

#### **4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Dalam pelaksanaan tugas karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah meskipun karyawan sedang memiliki masalah pribadi ataupun permasalahan kinerja dalam bank. Baik buruknya kualitas kinerja bank sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan yang terlibat didalamnya. Oleh karena itu kinerja seorang karyawan harus terus ditingkatkan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Faktor umum yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Zikri Sahadat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)."h.37

a. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas yang dimaksud apabila tujuan perusahaan dapat terwujud sesuai apa yang telah direncanakan. Efisiensi merupakan bentuk kemampuan dan pengorbanan yang telah dilakukan demi terwujudnya tujuan perusahaan, dalam praktik operasional bank seluruh karyawan yang terlibat harus bekerjasama dalam pencapaian tujuan dengan merancang suatu program untuk dapat terwujudnya tujuan bank tersebut (efektivitas).

b. Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas dan tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan bank. Baiknya kualitas kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh otoritas yang ada dalam bank tersebut dengan cerminan disiplin dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, sedangkan tanggung jawab merupakan implementasi sebab dari adanya otoritas dalam bank tersebut, apabila ada otoritas maka akan mengakibatkan adanya tanggung jawab.

c. Disiplin

Disiplin memberikan makna taat terhadap peraturan yang berlaku. Seorang karyawan bank dituntut harus disiplin terhadap waktu dan pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya dimana ia bekerja.

d. Inisiatif

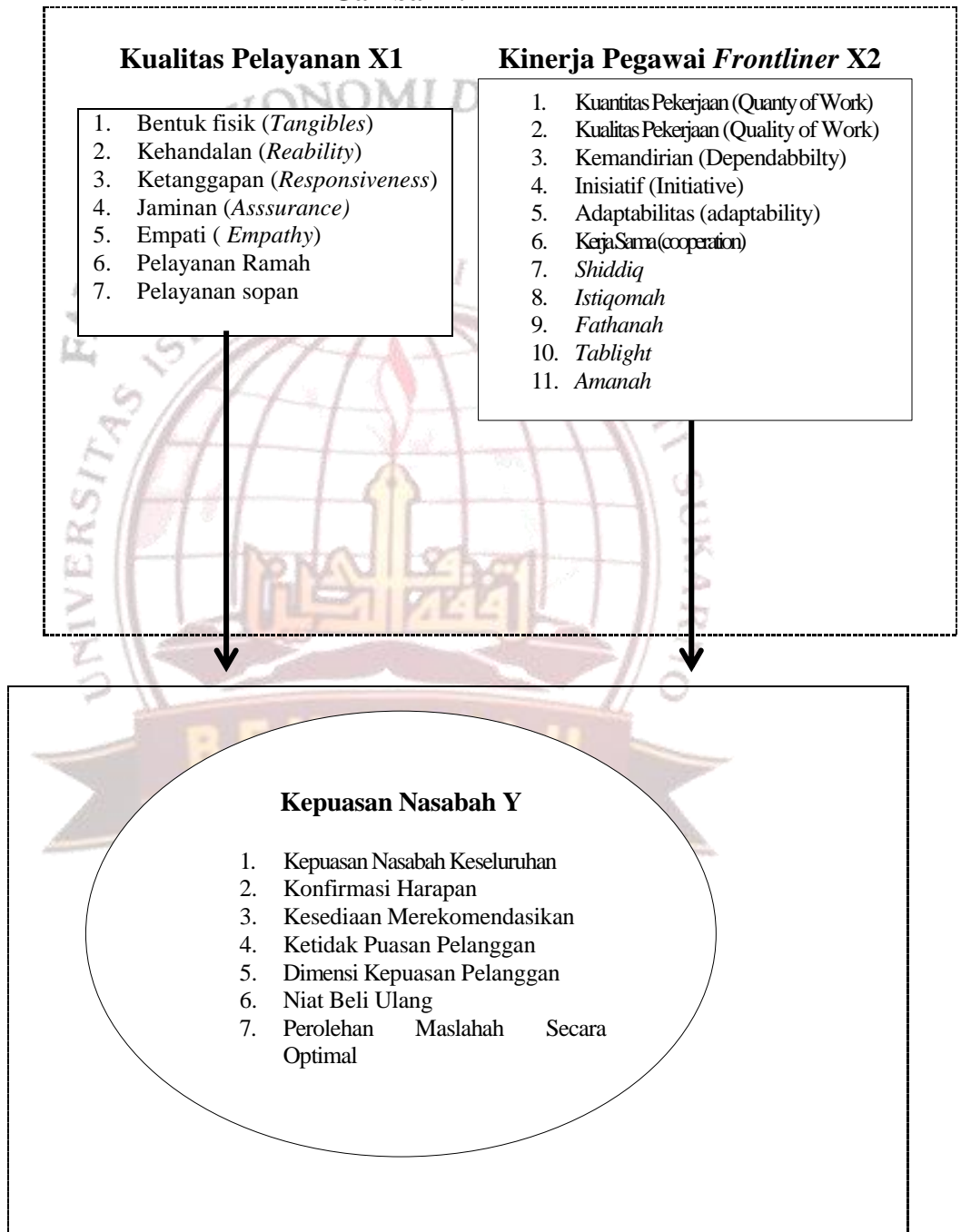
Karyawan bank baik atasan maupun bawahan hendaknya memiliki daya pikir atau inisiatif yang baik dalam melakukan perancangan yang berkaitan dengan tujuan perusahaan.

**D. Kerangka Berfikir**

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk melihat fenomena yang ada dengan disusunnya kerangka berfikir. Kerangka berfikir mempunyai makna suatu konsep pola pemikiran dalam rangka memberi jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai *frontliner*, terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja. Maka kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

TAHUN 2023

Gambar 2.1





Keterangan:

- = Berpengaruh Secara Parsial (sendiri-sendiri)
- = Berpengaruh Secara simultan (bersama-sama)
- = Variabel Independen
- = Variabel Dependen

### 3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya atau jawaban sementara terhadap pertanyaan peneliti yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).<sup>36</sup> Hipotesis yang diajukan belum tentu diterima karena masih harus di uji secara empiris berdasarkan penelian di lapangan. Jika dari penelitian lapangan diperoleh fakta-fakta yang mendukung terhadap hipotesis tersebut maka diterima. Tetapi jika fakta yang diperoleh tidak mendukung terhadap hipotesis, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir penelitian, maka hipotesis dari penelitian sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> Nanang Gozali Toto Syatori Nasehudin., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015).h.110

1. H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

2. H0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

3. H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian *assosiatif*. Penelitian *assosiatif* adalah penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dalam penelitian.<sup>1</sup> Jadi, maksud dari penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan atau pengaruh di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.<sup>2</sup> Dari latar belakang masalah pada penelitian ini ingin menguji dan mengetahui

---

<sup>1</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prena Media Group, 2014).

<sup>2</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012).

seberapa besar hasil dari pengaruh variabel X terhadap Y dengan metode yang telah digunakan. Pada penelitian ini memerlukan data statistik, maka metode kuantitatif yang paling relevan.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu dilaksanakan penelitian ini mulai dari di Seminarkan pada tanggal 12 April 2022 dan melaksanakan penelitian di lapangan dari Bulan September sampai Oktober 2022 dengan masa bimbingan 7 Bulan.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat yang beralamatkan di Jln. Raya Bengkulu Seluma Km. 32 Kec. Sukaraja Kab. Seluma Bengkulu 38557. Penentuan lokasi penelitian ini atas dasar fenomena pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yang terlihat, terkait kualitas pelayanan dan kinerja pegawai bagian *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Dalam penelitian ini yang peneliti jadikan populasi adalah nasabah Bank Muamalat Harkat Sukaraja yang akan diteliti berasal dari nasabah Tabungan Muamalat atau yang bisa dikenal sebagai Tabungan Umum dengan jumlah nasabah 5.246 nasabah pada periode 2021-2022.

### 2. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah metode *Sampling insidental*. Dimana penelitian ini adalah teknik memilih siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin, dimana berdasarkan populai dengan tingkat kesalahan yang peneliti gunakan adalah 10%. Berikut rumus Slovin untuk menentukan sampel.

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

Keterangan

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Tingkat kesalahan sampel ,  $e = 0,1$

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).h.126-129



Maka untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya

$$n = \frac{5246}{1 + 5246 (0,1)^2}$$

$$n = 98$$

Jadi, dari populasi nasabah Tabungan Umum yang berjumlah sebanyak 5.246 orang dengan menggunakan rumus slovin maka diperoleh sampel pada penelitian ini yakni sebanyak 98 sampel.

#### **D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

###### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian yang diperoleh melalui kuisisioner. Data primer diperoleh dari hasil observasi dan kuisisioner kepada nasabah yang menjadi populasi penelitian yaitu nasabah Tabungan Muamalat atau yang bisa dikenal sebagai Tabungan Umum. Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya mengenai berbagai hal yang dibutuhkan peneliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara *spesifik*.<sup>4</sup> Sumber sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, artikel dan website.

### b. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

#### 1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan pada responden untuk di

---

<sup>4</sup> Hendryadi Suryani, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: PRENAMEDIA GROUP, 2018).h.171

jawabnya.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan.

## E. Variabel dan Definisi Operasional

### a. Variabel

Variabel merupakan konsep yang mempunyai variasi nilai. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup>

#### 1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain. Dalam penelitian ini, yang merupakan variabel bebas yaitu:

Variabel (X1) adalah kualitas pelayanan, (X2) kinerja pegawai *frontliner*.

#### 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain. Dalam penelitian ini variabel (Y) yaitu kepuasan nasabah di Bank Muamalat Harkat Sukaraja.

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&G.....*h.199

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).h.66

## b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.<sup>7</sup>

### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah kelebihan suatu perusahaan yang diinginkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau nasabah agar memenuhi keinginannya. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan nasabah.<sup>8</sup>

### 2. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

Kinerja karyawan dapat diartikan dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu keahlian yang mereka miliki. Kinerja karyawan sangat dibutuhkan, karena dengan adanya kinerja tersebut akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melakukan tugas yang telah diberikan kepadanya dan hasil yang diperolehnya.<sup>9</sup> Dalam dunia perbankan, *frontliner* adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktivitas utama di sebuah bank dan

---

<sup>7</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*.....h.109

<sup>8</sup> Yazid Muhammad, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya.”.....h.68

<sup>9</sup> Eldes Willy Filatrovi., Nurul Imani, Dkk, “Mengelola Kinerja Karyawan Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Islamic Work Ethics.”.....h.22

merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah (*guest contact*).<sup>10</sup>

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah, nasabah atau konsumen yaitu perasaan atau tanggapan terhadap produk atau jasa yang dialokasikan industri dengan pertimbangan kesempatan mereka dan merasakan kepuasan yang dapat meningkatkan keunggulan dan persaingan.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kuisisioner Langsung Tertutup

Kuisisioner langsung tertutup adalah kuisisioner yang sudah dirancang terlebih dahulu, responden menjawab tentang dirinya dari alternatif yang telah disediakan.<sup>11</sup>

Jenis pengukuran skala dalam penelitian ini yaitu *skala likert (Summated Rayting Scale)* dengan kategori respons “Sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak

---

<sup>10</sup> Joko Affandi, Andani Fauzita, Matunun Parulian, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Bank X Kantor Cabang Khusus Sudirman,” *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* Vol. 7 No. (2021): h. 2-3.

<sup>11</sup> Toto Syatori Nasehudin., *Metode Penelitian Kuantitatif*.....h.115



setuju”. Skala Likert merupakan satu tipe ukuran yang digunakan untuk meningkatkan tingkat pengukuran dalam penelitian untuk mengetahui intensitas relatif dari item-item yang berbeda.<sup>12</sup>

Untuk mengukur data kuantitatif dalam *skala likert*, maka jawaban tersebut diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Alternatif Jawaban**

No	Uraian	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak setuju	2
4	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Fred L Benu, Agus S Benu (2019:173)

## 2. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi ini digunakan dalam penelitian yaitu untuk mengumpulkan data, baik data yang diperoleh langsung maupun tidak langsung dengan melihat dan mengamati data yang berkaitan dengan catatan-catatan, buku-buku, dan literatur. Data yang diperlukan dalam penelitian ini berhubungan dengan profil perusahaan dan data lainnya yang berhubungan dengan data yang diperlukan dalam

---

<sup>12</sup> Fred L. Benu, Agus S Benu, *Metode Penelitian Kuantitatif Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, Administrasi, Pertanian, Dan Lainnya*, (Jakarta: Prena Media Groupa,2019), h. 173

penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai pelengkap isi penelitian yang dilakukan agar sesuai dan tidak ada kesenjangan.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Kualitas data

#### a. Uji Validitas

Dalam suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak di ukur, sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti.<sup>13</sup> Teknik statistik yang digunakan untuk menguji kevalidan dan data pada penelitian ini menggunakan *pearson correlations*, data dikatakan valid jika hasil *r* hitung dibandingkan dengan *r* tabel dimana  $df = n - 2$  dengan signifikan 0,05 (5%), Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka dinyatakan valid.<sup>14</sup>

Adapun cara yang digunakan pada uji validitas ini menggunakan *pearson correlation*, dimana dikatakan valid jika nilai signifikan  $< 0,05$ , Atau dengan melihat *r* hitung dengan *r* tabel untuk jumlah 98 orang ( $N = 96$ ) dengan alpha 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka didapatnya *r* tabel sebesar 0,198. Apabila *r* hitung

---

<sup>13</sup> Sunarto Riduwan, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi Dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013).h.348

<sup>14</sup> Wiratna Sujarwadi, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015).h.192

lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, dan sebaliknya apabila  $r$  hitung lebih kecil dari pada  $t$  tabel maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat di andalkan.<sup>15</sup>

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden menjawab hal yang berkaitan dengan butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan, dimana alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>16</sup>

### **2. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel penelitian apakah suatu data berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk

---

<sup>15</sup> Riduwan, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi Dan Bisnis*.h.348

<sup>16</sup> Wiratna Sujarwadi, *SPSS Untuk Penelitian*.....h.193

penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*  $> 0,05$  (5%).

#### **b. Uji Linieritas**

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

- 1) Apabila nilai Deviation from Linearity Sig.  $> 0,05$ , maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Apabila nilai Deviation from Linearity Sig.  $< 0,05$ , maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.<sup>17</sup>

#### **c. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan

---

<sup>17</sup> Sarton Sinambela Lijan P Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2022).h.435

antar variabel independen dalam satu model. kemiripan antar variabel akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan nilai Tolerance.<sup>18</sup>

- 1) Apabila nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka dapat dikatakan tidak ada masalah multikolinieritas
- 2) Apabila nilai VIF > 10 dan tolerance < 0,1 maka dapat dikatakan ada masalah multikolinieritas

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot. Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:<sup>19</sup>

- 1) Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.

---

<sup>18</sup> Wiratna Sujarwadi, *SPSS Untuk Penelitian*.....h.185

<sup>19</sup> Wiratna Sujarwadi, *SPSS Untuk Penelitian*.....h.186



- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Regresi Berganda

Regresi ganda (*multiple regression*) adalah suatu alat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional antara dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. Persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>20</sup>

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dalam penelitian ini variabel (Y) Kepuasan nasabah yang kemudian dihubungkan dengan dua variabel bebas yakni  $X_1$  = Kualitas pelayanan,  $X_2$  = Kinerja pegawai *frontliner*.

Dimana:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

$X_1$  = Kualitas pelayanan *frontliner*

$X_2$  = Kinerja pegawai *frontliner*

---

<sup>20</sup> Lijan p sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.....h.441

$\beta_1$  = Koefisien regresi X1

$\beta_2$  = Koefisien regresi X2

**b. Uji t (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial atau individu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam hal ini digunakan uji t dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan ( $\alpha = 5\%$ ).<sup>21</sup>

Adapun kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- 1) Apabila tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,05) , maka variabel x secara individual berpengaruh terhadap variabel y
- 2) Apabila tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka variabel x secara individual tidak berpengaruh terhadap y<sup>22</sup>

**c. Uji F ( Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan atau bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan uji F dilihat dari koefisien regresi variabel independen dengan tingkat kesalahan ( $\alpha=5\%$ ).

Adapun kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Lijan p sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.....h.443

<sup>22</sup> Wiratna Sujarwadi, *SPSS Untuk Penelitian*.....h.74

<sup>23</sup> Lijan p sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.....h.444-445

- 1) Apabila tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka semua variabel x secara simultan berpengaruh terhadap y
- 2) Apabila tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka semua variabel x secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel y.

**d. Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

Koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan pada pengaruh antara (x) dan (y).<sup>24</sup>

Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka indeks korelasi r pengaruh kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai *frontliner* (X2), dan Kepuasan nasabah (Y) pada umumnya digunakan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

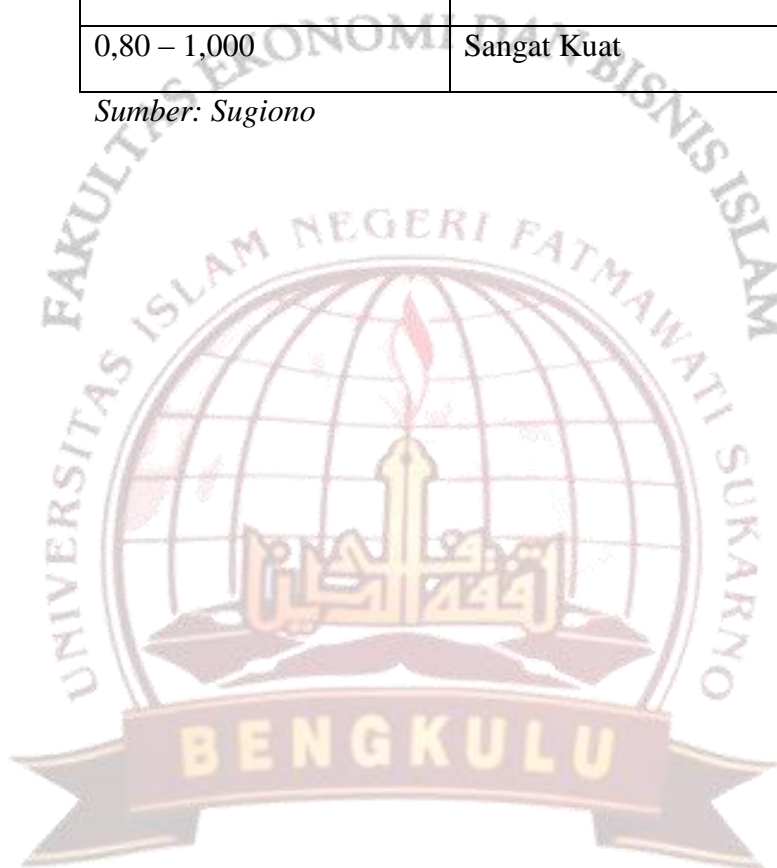
**Interpretasi Koefisien Determinasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah

<sup>24</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018).h.184

0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiono*



**TAHUN 2023**

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat**

Proses pendirian Bank Muamalat Harkat sudah dimulai sejak tahun 1993, dimana tahun ini merupakan tahap awal pendirian Bank Syariah secara nasional. Beberapa BPR Syariah sudah berdiri di pulau Jawa dan Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Umum Syariah pertama sudah beroperasi tahun 1992. Modal dasar Bank Muamalat Harkat pada saat proses pendirian tahun 1993 ditetapkan sebesar Rp3 milyar dan modal yang disetor atau ditempatkan rencananya sebesar Rp600 juta dengan jumlah calon pemegang saham lebih dari 10 orang. Rencananya kantor BPRS Muamalat Harkat ini berada di pasar Panorama kota Bengkulu. Proses pendirian Bank Muamalat Harkat memakan waktu lebih dari 3 tahun dan beberapa kali dilakukan perubahan terhadap akta pendirian, dilihat dari dokumen pada proses pendirian ternyata calon pemegang saham BPRS Muamalat Harkat ini profesinya pengusaha, baik pengusaha kecil maupun pengusaha besar. Pada tanggal 8 Januari 1996 dikeluarkannya surat izin operasional BPRS Muamalat Harkat dan dilakukan Grand Opening tanggal 22 Januari



1996. Sampai dengan Desember 1999 modal yang terkumpul di BPRS Muamalat Harkat sebesar Rp273.500.000., pada waktu berdiri BPRS Muamalat Harkat memiliki 2 orang direksi/direktur saja, yaitu bapak Ismail Harahap dan bapak Sudirman, tetapi mengalami perubahan sehingga yang menjadi direksi/direktur hanya bapak Sudirman saja. Pada Februari 1998 melalui RULBPS direksi/direktur diganti lagi dari bapak Sudirman menjadi bapak Dharma Setiawan. Pada tahun 2005 sampai 2015 BPRS Muamalat Harkat pernah melakukan Linkage program dengan PT. PNM, BMI, dan BSM. Mulai November 2016 BPRS Muamalat Harkat melakukan ekspansi pembiayaan kepada guru-guru dan dosen yang menerima tunjangan Sertifikasi sampai dengan Juni 2019 out standing pembiayaan 83%, dengan ekspansi ini maka laba Bank terus mengalami peningkatan.<sup>1</sup>

Adapun informasi umum PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat, yaitu:<sup>2</sup>

- a. N a m a : PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat atau Bank Muamalat Harkat

---

<sup>1</sup> Profil *company* PT. BPRS Muamalat Harkat, h. 1

<sup>2</sup> Profil *company* PT. BPRS Muamalat Harkat,... h. 1

- b. Alamat : Jl. Raya Bengkulu-Tais KM  
31 Kecamatan Sukaraja  
Kabupaten Seluma, Propinsi  
Bengkulu
- c. Telephon : (0736) 7311330
- d. Faximile : (0736) 7311407
- e. Tanggal Operasional : 22 Januari 1996
- f. No. Akta Pendirian :  
Pertama : No. 11 tanggal 15  
Nopember 1993  
Notaris Zulkifli Wildan, SH  
Terakhir : No. 149 tanggal 31 Juli 2018  
Notaris Dian Rismawati,  
SH.
- g. Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI:  
Pertama : No. C2-7152 HT.01.01.Th.  
95 tanggal 8 Juni 1995  
Berita Negara No. 65  
Tambahan Berita Negara RI  
No. 6831, tanggal 15  
Agustus 1995.
- Terakhir : Nomor: AHU-  
0016369.AH.01.02. Tahun  
2018

Tanggal 10 Agustus 2018.

- h. No. Izin Prinsip : S-1711/MK.17/1994
- i. No. Izin Operasional : Kep.007/KM.17/1996  
tanggal 8 Januari 1996

**2. Tempat Kedudukan PT. Bank Pembiayaan Rakyat  
Syariah Muamalat Harkat**

BPRS Muamalat Harkat berkedudukan di Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma Propinsi Bengkulu. Lokasi kegiatan usaha yaitu:<sup>3</sup>

- a. Kabupaten Seluma (Kantor Pusat : Jln. Raya Bengkulu Seluma Km. 32 Kec. Sukaraja Kab. Seluma Bengkulu 38557. Telepon 0736 7311330 fax 0736-7311407).
- b. Kota Bengkulu (Kantor Kas : Jln. Asahan No. 1 Kompleks Masjid Raya Baitul Izzah Padang Harapan Bengkulu. Telepon 0736-343862).
- c. Kabupaten Bengkulu Selatan (Kantor Cabang Manna : Jl. Jenderal Sudirman No. 39 RT. 02 Kab. Bengkulu Selatan Telepon.0736-21007).
- d. Kabupaten Bengkulu Utara (Kantor Cabang Ketahun : Jl. Kemuning RT. 01 Desa Giri Kencana Kecamatan Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara. Telepon 0737-7524096).

---

<sup>3</sup> Profil *company* PT. BPRS Muamalat Harkat... h. 3

- e. Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam upaya peningkatan pelayanan dan ekspansi usaha BPRS Muamalat Harkat telah membuka Kantor Kas di Kecamatan Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara pada tahun 2011 dan di Kota Manna pada tahun 2013.

**3. Visi dan Misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syraiah Muamalat Harkat**

- a. Bank Muamalat Harkat mempunyai Visi : “ Menjadi Bank Syariah Utama di Bengkulu”
- b. Bank Muamalat Harkat mempunyai misi:
- 1) Turut berperan dalam penunjang pembangunan ekonomi umat islam, terutama upaya peningkatan peranan pedagang kecil bawah muslim dalam perekonomian yang selama ini tidak terjangkau oleh bank.
  - 2) “..agar harta itu jangan hany beredar dilingkungan orang kaya saja diantara kamu” (Al-Hasyr:7).
  - 3) Memberikan kontribusi yang positif kepada umat islam
  - 4) Mengusahakan pertumbuhan perusahaan yang optimal
  - 5) Mempunyai komitmen keislaman yang tinggi, secara khusus kepada karyawan dan secara umum kepada nasabah dan masyarakat

#### **4. Susunan Pengurus PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat**

Susunan pengurus PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat per 31-08-2021 adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

- a. Dewan Komisaris :
  - Komisaris Utama : Yefriza, SE, MPPM, PhD
  - Komisaris : Zulkarnain Hazairin, SH
- b. Dewan Pengawas Syariah:
  - Ketua : H. Efrial Susanto, Lc, MH
  - Anggota : -
- c. Direksi :
  - Direktur Utama : Dharma Setiawan, SE
  - Direktur : Deri Haspriyanti, A. Md

#### **5. Manajemen PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat**

##### 1) Struktur Organisasi

Struktur organisai dipimpin oleh 2 orang Direksi, 2orang kepala bagian serta 3 kepala kantor kas.

##### 2) BPRS Muamalat Harkat Aktivitas Utama

Bidang usaha utama BPRS Muamalat Harkat adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat dengan system syariah.

---

<sup>4</sup> Profil *company* PT. BPRS Muamalat Harkat... h. 3



### 3) Teknologi Informasi

Sampai saat ini BPRS Muamalat Harkat telah mempunyai teknologi informasi dengan system komputerisasi LAN. Sistem aplikasinya adalah Islamic Banking (IBA).

### 4) Produk dan Jasa Yang ditawarkan

Dalam operasionalnya BPRS Muamalat Harkat menawarkan produk-prooduk antara lain :

#### a. Penghimpunan Dana

Produk ini antara lain :

- Deposito Mudharabah dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12, 24 bulan
- Tabungan SimPel & Tabunganku wadiah
- Tabungan Mudharabah :
  - Tabungan Muamalat Umum
  - Tabungan Siswa
  - Tabungan Haji dan Qurban

#### b. Produk Penyaluran Dana

Produk ini antara lain :

- Sistem jual beli yaitu : Piutang Murabahah
- Sistem Sewa yaitu : Ijarah dan Ijarah Multijasa

#### c. Jasa Lainnya :

- Pembayaran rekening listrik dan telepon.

### 5) Realisasi Imbalan Bagi Hasil Deposito

Produk deposito terdiri dari deposito dengan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan. Adapun nisbah bagi hasilnya mulai dari 30 : 70 sampai dengan 50 : 50.

6) Perkembangan dan Target Pasar

Sejak 2017 telah dilakukan ekspansi penyaluran dana untuk nasabah yang berprofesi sebagai Guru dan Dosen yang menerima Tunjangan Sertifikasi. Porsi pembiayaan ke guru dan dosen ini sampai dengan bulan Juni 2019 ini sudah mencapai 83% dari total pembiayaan yang disalurkan. Dengan potensi pasar yang cukup besar di daerah kerja BPRS Muamalat Harkat untuk kalangan Guru dan Dosen ini yaitu Rp. 205.650.000.000 sementara baru terpenuhi sebesar Rp. 33.141.619.000,- atau baru 16,12% (rincian terlampir) maka pada tahun 2019 dan seterusnya penyaluran pembiayaan tetap diarahkan ke Guru dan Dosen.

7) Jaringan Kerja dan Mitra Usaha

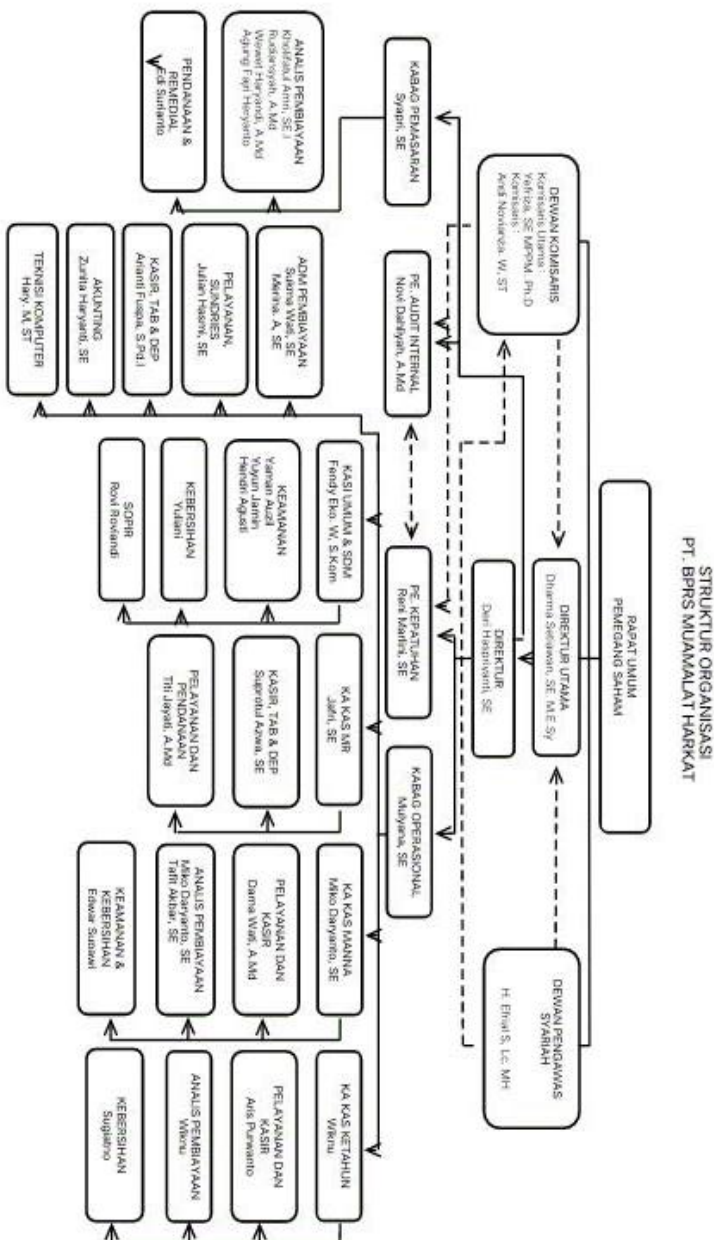
Dalam melakukan penghimpunan dana pihak ketiga Bank melakukan kerja sama dengan beberapa sekolah, dari TK sampai SMP.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Profil *company* PT. BPRS Muamalat Harkat... h. 5-6

## 6. Struktur Organisasi BPRS Muamalat Harkat

Gambar 4.1



## B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kuisisioner yang digunakan untuk menyimpulkan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Menggunakan 31 item pernyataan dan masing- masing item pernyataan terdiri dari 4 alternatif pernyataan yaitu sangat setuju (skor 4), setuju (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1). Kemudian data yang di peroleh ditabulasikan, selanjutnya di analisis guna menjawab permasalahan-permasalahan dalam penelitian.

**Tabel 4.1**  
**Skala Likert**

No	Uraian	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak setuju	2
4	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Fred L Benu, Agus S Benu<sup>6</sup>

### 1. Pengujian Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

- 1) Uji Variabel X1 (Kauualitas Pelayanan *Frontliner*)

---

<sup>6</sup> Fred L. & Agus S. Benu, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, Administrasi, Pertanian, Dan Lainnya* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019).h.173

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner***

Nomor soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,652	0.198	Valid
X1.2	0,388	0.198	Valid
X1.3	0,570	0.198	Valid
X1.4	0,805	0.198	Valid
X1.5	0,308	0.198	Valid
X1.6	0,278	0.198	Valid
X1.7	0,241	0.198	Valid
X1.8	0,296	0.198	Valid
X1.9	0,290	0.198	Valid
X1.10	0,210	0.198	Valid

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing- masing pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,198 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas, dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan Kualitas Pelayanan *Frontliner* dalam penelitian dinyatakan valid.



2) Uji validitas variabel X2 (Kinerja Pegawai *Frontliner*)**Tabel 4.3****Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai *Frontliner***

Item	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Keterangan
X2.1	0,598	0.198	Valid
X2.2	0,561	0.198	Valid
X2.3	0,663	0.198	Valid
X2.4	0,628	0.198	Valid
X2.5	0,596	0.198	Valid
X2.6	0,542	0.198	Valid
X2.7	0,398	0.198	Valid
X2.8	0,592	0.198	Valid
X2.9	0,495	0.198	Valid
X2.10	0,626	0.198	Valid
X2.11	0,659	0.198	Valid
X2.12	0,685	0.198	Valid
X2.13	0,654	0.198	Valid

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing- masing pernyataan pada variabel Kinerja Pegawai *Frontliner* memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{table}$  0,198 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas, dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan Kinerja Pegawai *Frontliner* dalam penelitian dinyatakan valid.

## 3) Uji validitas variabel Y (Kepuasan Nasabah)

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0,566	0.198	Valid
Y.2	0,684	0.198	Valid
Y.3	0,660	0.198	Valid
Y.4	0,571	0.198	Valid
Y.5	0,560	0.198	Valid
Y.6	0,623	0.198	Valid
Y.7	0,664	0.198	Valid
Y.8	0,704	0.198	Valid

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari perhitungan masing- masing pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,198 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas, dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan Kepuasan Nasabah dalam penelitian dinyatakan valid.

TAHUN 2023

### b. Uji Reliabilitas

Adapun hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,715	Reliabel
X2	0,846	Reliabel
Y	0,781	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang bervariasi dan lebih besar dari nilai 0,60. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pernyataan dalam penelitian ini adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Data hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Asymp. Sig. (2-tailed)
0.294

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan data tabel 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa uji menggunakan *Kolmogorv-Smirnov Test* hanya dengan melihat nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,294 > 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

Data hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Uji Linieritas**

<b>Deviation from Linearity</b>	<b>Sig.</b>
Kualitas Layanan (X1)	0,563
Kinerja Pegawai Frontliner (X2)	0,167

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. untuk Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) adalah 0,563 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. untuk Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) adalah 0,167 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan

antara variabel Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

**c. Uji Multikolinieritas**

Data hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan (X1)	0.292	3,430
Kinerja Pegawai Frontliner (X2)	0.292	3,430

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, hasil uji variance inflation faktor (VIF) pada hasil output SPSS tabel Coeffisients. Masing- masing variabel bebas memiliki  $VIF < 10$  dan nilai Tolerance  $> 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

**TAHUN 2023**

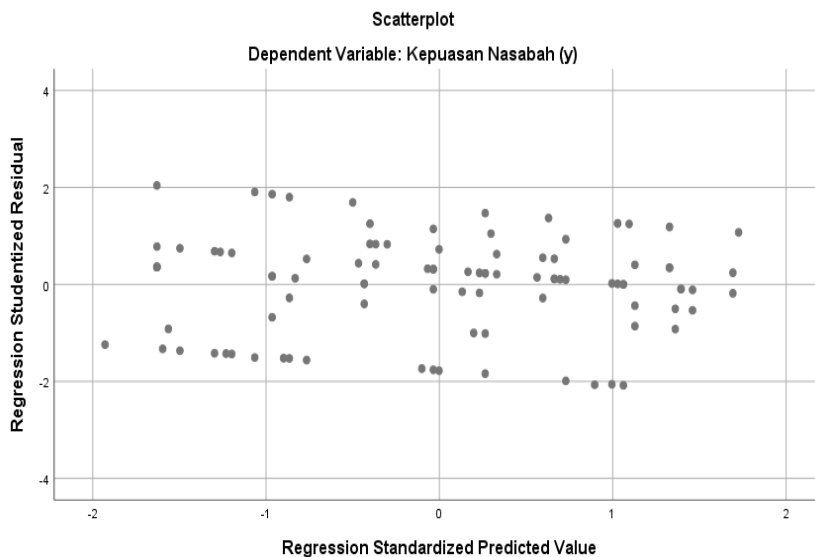


#### d. Uji Heteroskedastisitas

Data hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**

#### Uji Heteroskedastisitas



*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui output Scatterplots di atas diketahui bahwa:

- 1) Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan output Scatterplots diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.10**

#### Uji Koefisien Regresi Berganda

Variabel	Coefficients
(Konstanta)	19,166
X1	0,229
X2	0,023

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 19,166 + 0,229 X_1 + 0,023 X_2$$

Hasil dari perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan yang menunjukkan bahwa nilai X merupakan regresi yang diasumsikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 19,166 yang berarti jika Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) dan Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) bernilai positif adalah sebesar 19,166.
- 2) Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai ( $\beta_1$ ) sebesar 0,229. Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) maka pada variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) juga akan meningkat sebesar 0,229.
- 3) Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai ( $\beta_2$ ) 0,023. Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel independen yaitu Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) maka pada variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) juga akan meningkat sebesar 0,023.

TAHUN 2023

### b. Uji Parsial (Uji t)

Data hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

#### Uji t

Variabel	Nilai Sig.
Kualitas Layanan (X1)	0,003
Kinerja Pegawai <i>Frontliner</i> (X2)	0,010

*Sumber: Data primer diolah 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diperoleh nilai signifikansi Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) sebesar  $0,003 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Dan berdasarkan analisa peneliti Pelayanan *Frontliner* melayani nasabah dengan sangat baik, bersikap ramah, empati, dan cepat tanggap terhadap nasabah yang merupakan bagian dari standar operasional perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Nilai signifikansi Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) sebesar  $0,010 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya bahwa variabel Kinerja

Pegawai *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Dan berdasarkan analisa peneliti Kinerja Pegawai *Frontliner* memberikan pelayanan dengan sesuai standar operasional perusahaan yaitu memiliki kemampuan melayani dan berkomunikasi yang baik kepada nasabah serta menerapkan komitmen keislaman yang tinggi terhadap kinerja nya dalam melayani nasabah sehingga nasabah puas dengan Kinerja Pegawai *Frontliner*.

**c. Uji Simultan ( Uji F)**

Data hasil uji f dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Uji F**

Model	Signifikansi
Regression	0,024

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah  $0,024 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1), Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Dan berdasarkan analisa peneliti Pelayanan *Frontliner* melayani nasabah dengan sangat baik, bersikap ramah, empati, dan cepat tanggap yang merupakan



bagian dari standar operasional perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Kinerja Pegawai *Frontliner* memberikan pelayanan dengan sesuai standar operasional perusahaan yaitu memiliki kemampuan melayani dan berkomunikasi yang baik kepada nasabah serta menerapkan komitmen keislaman yang tinggi terhadap kinerjanya dalam melayani nasabah sehingga nasabah puas dengan Kinerja Pegawai *Frontliner*. Bank Muamalat Harkat mengoptimalkan kepuasan dan kenyamanan nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan dari Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner*.

#### d. Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Data hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) dapat dilihat sebagai berikut:

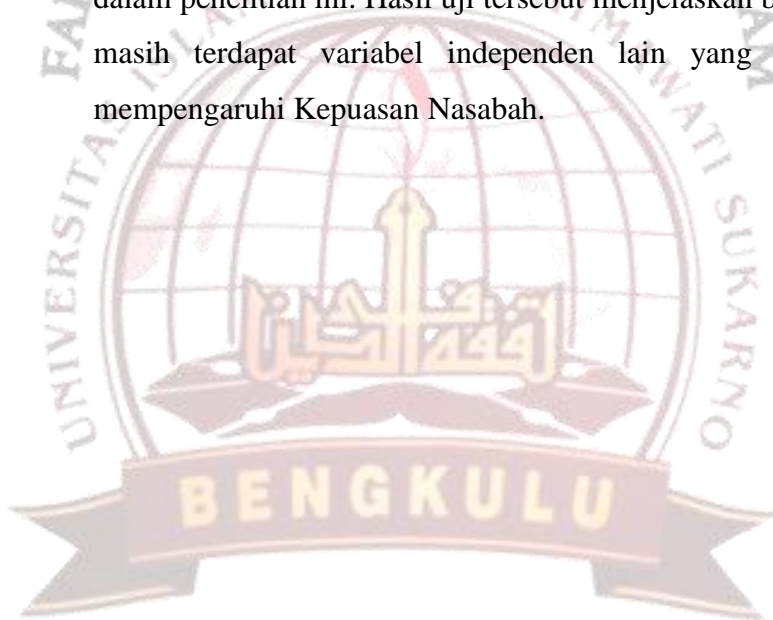
**Tabel 4.13**  
**Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model	R	R Square
1	0,775	0,601

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,601. Nilai *R Square* 0,601 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau  $R^2$  adalah 0,601 hal tersebut berarti 60,1% Variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh

variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1) dan Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) dapat dikatakan kontribusi pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* terhadap *kepuasan nasabah* memiliki tingkat pengaruh Kuat, sedangkan sisanya (100% - 60,1%) adalah 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.



**TAHUN 2023**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh nilai (sig)  $0,003 < 0,05$ . Artinya Kualitas Pelayanan *Frontliner* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Kinerja Pegawai *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh nilai (sig)  $0,010 < 0,05$ . Artinya Kinerja Pegawai *Frontliner* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara bersama-sama yang dilakukan dengan menggunakan uji F diperoleh nilai signifikansi F hitung sebesar 3,887 dengan tingkat signifikansi 0,024 atau dibawah standar 0,05, maka Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1), Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2) secara

bersama- sama memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dimana Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai *Frontliner* diterapkan berdasarkan standar operasional perusahaan. Serta Kualitas Pelayanan *Frontliner* merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

## **B. SARAN**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian yang serupa. Berikut beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan kepuasan nasabah di bank muamalat harkat kecamatan sukaraja.

1. Bagi Bank Muamalat Harkat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dan diharapkan dapat lebih mengoptimalkan dalam upaya memberikan pelayanan kepada nasabah. maupun para pegawai *frontliner* dalam berinteraksi atau melakukan kegiatan transaksi kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan jasa pada bank muamalat harkat.

2. Para karyawan Bank Muamalat Harkat untuk tetap mempertahankan dan tentunya untuk lebih mengoptimalkan lagi kinerjanya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya, terutama pegawai bagian *frontliner* dimana yang menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini, dalam penelitian ini menggunakan nasabah tabungan muamalat sebagai responden. Untuk memberikan hasil yang lebih baik lagi disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan sampel dari jenis nasabah lainnya seperti kalangan siswa dari tabungan simpel, nasabah dari tabungan haji dan qurban, nasabah sertifikasi, serta menambahkan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti akad, produk, lokasi dan lain sebagainya.

TAHUN 2023

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Tamrin, Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Pt RajaGrafindo Persada. 2021
- Afandi Pandi, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*.” Pekanbaru: Zanafala Publishing. 2018.
- Al Arif, Nurianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung,:Alfabeta. 2012.
- Apriani Winda. “*Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pusat Bank Muamalat Harkat/Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Sukaraja Kabupaten Seluma*.” Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu 2020.
- Asiani Nuri, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru*”, Pekanbaru: Thesis, Universitas Islam Riau 2018.
- Benu, Fred L, Agus S Benu. *Metode Penelitian Kuantitatif Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, Administrasi, Pertanian, Dan Lainnya*, Jakarta: Prena Media Groupa,2019
- Fauzi Muhammad., Badarudin Ahmad. *Fiqih Bisnis Syariah Kontemporer*. Jakarta: PRENAMEDIA GROUP. 2021.
- Filatrovi, Eldes Welly., Nurul Imani. “*Mengelola Kinerja Karyawan Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Islamic Work Ethics*,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 2021.



- Fitri Madona, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang” UIN Raden Fatah Palembang 2017.
- Juni Donni Juni Priansa. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA. 2017.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA. 2015.
- Moch Zaenal Azis Muctharom, “Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummam Ngasem Bojonegoro”, *Jurnal Sharia of Economic*. vol.1. Juni 2019.
- Mohammad Abdalnaser Janahi, Munner Mohamad. “The Impact Of Customer Service Quality On Customer Satisfaction In Islamic Banking”, *Jurnal Pemasaran Islam*, vol. 8. 2017, Sekolah Tinggi Bisnis dan Keuangan Universitas Ahlia.
- Muhidin, Ali Saban., Maman Abdurahman. *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*, Jawa Barat: CV Pustaka Setia. 2017.
- Nasehudin, Toto Syatori,. Nanang Gozali. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia. 2015.
- Nasfi, Rahmad,. Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah,” *Jurnal Ekonomika Syariah*, vol. 4 Januari- juni 2020.
- Nina Indah Febriana. ”Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,” *Jurnal AN-NISBAH*, vol. 3, no. 1, Oktober 2016.

- Noorma, Yunia. "Manajemen Dan Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Persepektif Islam," *Jurnal Jurnal Aksioma Ad-Diniyah* Vol. 5 2017, STAI La Tansa Mashiro Indonesia.
- Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol.2. no 2. tahun 2018.
- Nursalehah, Rena., Zsabilla Zsafira, Hani Hatimatunnisani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kcp Kiaracandongbandung," *Jurnal Ilmiah MEA, Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*. vol. 5. no. 2. 2021.
- Pratiwi Aisyah. "Pengaruh Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Pt. Pegadaian unit layanan Syariah kota Pinang." Padang sidimpuan: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2021.
- Ratminto dkk, *Pelayanan Prima, Pedoman Penerapan ,Omen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z* , Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2017.
- Riduwan, Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta 2013.
- Rofiliana, Lugas., Muhammad Rofiuddin. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Indonesia," *Jurnal Of Manajemen And Digital Business*. vol. 2021.
- Sahadat, Zikri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada

- pt. Bank syariah indonesia cabang takengon)*”, Banda Aceh: Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. 2021.
- Setiawan, Romi Adetio. “Perdagangan Uang Dengan Uang Dan Muamalahnya Dalam Islam,” *Jurnal Al- Intaj* Vol. 2, No. 2 September 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Sinambela Lijan p, sarton sinambela. *Metodologi penelitian kuantitatif*, Depok, Pt Raja Grafindo Persada, 2022.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiono. *Metode Frontliner Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Sujarwadi Wiratna, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015.
- Surani, Endang Sutrisna, “*Pengaruh Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Ritel Modern (Kasus Karyawan Frontliner PT. Metro Abadi Sempurna Semesta Pekanbaru)*”, *Jom FISIP*, vol.1. no.2 Oktober 2014.
- Suryani, Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia. 2018.
- Susanti, Novia,. Arsyad Syahrin. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT*

*Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang),”  
Jurnal Ilmiah FEASIBLE, vol. 1, no. 1, Februari 2019.*

- Syafiq Ahmad. “Penerapan Etika Bsinis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam,” *Jurnal El-Faqih*, vol. 5, no. 1, Institut Agama Islam Negari Kudus 2019.
- Toto Syatori Nasehudin., Nanang Gozali. *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia. 2015.
- Totok Ismawanto, et.al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan,” *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, vol. 16. 2020.
- Wahyu Ningsih, Nining., Nurul Janah. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat,” *Jurnal Al-Amwal*. Vol.10 No. 2018.
- Yazid Muhammad, Ganjar. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya,” *Jurnal Ekonomi Rabani*. vol. 1. no 1. Mei 2021.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Frontliner Gabungan*. Jakarta : Prena Media Group. 2014.



**L  
A  
M  
P  
I  
R  
TAHUN 2023  
A  
N**





FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : ALIMATUS SA'DIYAH  
 N I M : 1811190191  
 Prodi : Perbankan Syariah  
 Semester : 3

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

1. Judul 1\*: PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLEMENTASI KINERJA  
 PEGAWAI FRONTLINER TERHADAP KEPuasan NASABAH  
 DI KANTOR PUSAT BANK MUAMALAT HARKAT.

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

2. Judul 2\*: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI FRONTLINER  
 TERHADAP KEPuasan NASABAH DI KANTOR PUSAT BANK MUAMALAT HARKAT

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

3. Judul 3\*: .....

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

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan: Bisa dilanjutkan.

Pengelola Perpustakaan

*[Signature]*  
 Aji Yuningih

1/3-22

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Salahkan & lanjutkan & selesai dipertimbangkan

*[Signature]*  
 Bagus & ya sesuai pedoman

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

*[Signature]*  
 Amalia

18/3/22

IV. Judul Yang Disahkan

Variabel yg ada di judul tersebut sangat dipertanyakan  
 priksa penelitian terdahulu - cari yg relevan!

Penunjukkan Dosen Penunjang:

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

*[Signature]*  
 Y. Yusuf

Bengkulu, 16 februari 2022

Mahasiswa

*[Signature]*  
 ALIMATUS SA'DIYAH

\* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata

\*\* Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)

\*\*\* Jelas, spesifik dan tidak ambigu

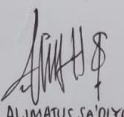
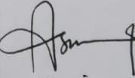




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website : [www.iainbengkulu.ac.id](http://www.iainbengkulu.ac.id)

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa, 12 April 2022  
Nama Mahasiswa : Alimatus Sa'diyah  
NIM : 1811140190  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Pusat Bank Muamalat Harkat	 ALIMATUS SA'DIYAH	 Dr. Asnani, MA

Mengetahui,  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



**Dr. Nurul Hak, M.A**  
NIP. 196606161995031003

*Catatan:*  
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola  
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alimatus Sa'diyah  
 NIM : 1811140191  
 Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	latar Belakang Masalah jangan bertele-tele	dimusulkan hasil survey awal/observasi awal
2.	Rumusan masalah & tujuan p	ditulis dg konsisten
3.	objek/lokasi pan	pastikan namanya
4.	Teori bab II	menekankan konsep Islam dan teori pengaruh $X_1, X_2 \rightarrow Y$
5.	penelitian Terdahulu baru skripsi sj	ditambah artikel
6.	metode	populasi & sampel diper jelas jumlahnya

Bengkulu, 12 April 2022  
 Penyeminar,

Dr. Asnaini, M.A  
 NIP. 197304121998032003

#### HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT HARKAT KECAMATAN SUKARAJA”

yang disusun oleh :

Nama : Alimatus Sa'diyah  
NIM : 1811140191  
Prodi/Semester : Perbankan Syariah/8

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

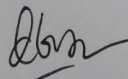
Hari : Selasa

Tanggal : 12 April 2022 M/ 1443 H

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

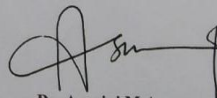
Bengkulu, 27 April 2022 M  
Rabiul Awal 1443 H

**Mengetahui**  
**Koordinator Prodi PBS**



Debby Arisandi, MBA  
NIP. 198609192019032012

**Penyeminar**



Dr. Asnaini M.A  
NIP. 197304121998032003



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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

### SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0557/Un.23/ F.IV/PP.00.9/05/2022

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

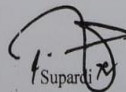
1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.  
NIP : 197304121998032003  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Herlina Yustati, M. A. Ek.  
NIP. : 198505222019032004  
Tugas : Pembimbing II

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 : Alimatus Sa'diyah  
NIM : 1811140191  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja  
Keterangan : Skripsi

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

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 23 Mei 2022  
Dekan,

  
I. Supardi

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



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

Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja" yang disusun oleh :

Nama : Alimatus Sa'diyah

Nim : 1811140191

Prodi : Perbankan Syariah

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

Bengkulu, 26 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Asnaini, M. A.  
NIP.197304121998032003

Pembimbing II

Herlina Yustati, M. A. E.k  
NIP. 198505222019032004

Mengetahui,  
Koordinator Prodi PBS

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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

13 September 2022

Nomor : 1070/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/9/2022  
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank BPRS Muamalat Harkat  
Kecamatan Sukaraja  
di-  
Kabupaten Seluma

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 : Alimatus Sa'diyah  
NIM : 1811140191  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah  
Semester : Sembilan (IX)  
Waktu Penelitian : Tanggal 13 September s.d 13 Oktober 2022  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja  
Tempat Penelitian : Bank BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Seluma.

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

Mengetahui  
An. Dekan,  
Wakil Dekan I



Humul Hak





**BANK MUAMALAT HARKAT**  
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## SURAT KETERANGAN

No: 02/SKT/BMH/II/2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deri Haspriyanti, SE  
Jabatan : Direktur PT. BPRS Muamalat Harkat  
Alamat : Jl. Raya Bengkulu - Seluma Km. 31 Kec. Sukaraja Kab. Seluma

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alimatus Sa'diyah  
NIM : 1811140191  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

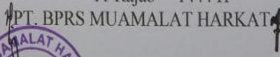
Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian pada tanggal 12 April 2022 sampai dengan 12 Oktober 2022 guna melengkapi data dalam penulisan Skripsi di BPRS Muamalat Harkat dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Muamalat Harkat".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukaraja, 02 Februari 2023 M

11 Rajab 1444 H

PT. BPRS MUAMALAT HARKAT

  
  
**Deri Haspriyanti, SE**  
DIREKTUR

## KUISIONER PENELITIAN

Nama : Alimatus Sa'diyah

Nim : 1811140191

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

### Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja**. Bapak/Ibu/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang di anggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Skala yang digunakan akan menjawab pernyataan adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## DATA PRIBADI

### 1. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita

### 2. Usia

41- 50 tahun

31- 40 tahun

21- 30 tahun

> 50 tahun

### 3. Pendidikan terakhir

Pasca sarjana

Sarjana

Diploma

SLTA

### 4. Pekerjaan

Karyawan swasta

Wiraswasta

PNS

Lainnya.....

**KUISIONER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER**

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	ST S
1	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja memiliki fasilitas fisik yang nyaman dan layak digunakan serta penampilan pegawai yang sopan dan rapi				
2	Para pegawai <i>frontliner</i> selalu melayani dengan sepenuh hati serta perhatian dalam menjalin hubungan yang baik kepada nasabah				
3	Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja sangat cepat dalam menangani transaksi				
4	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja mampu mendengarkan keluhan nasabah				
5	Pelayanan pegawai <i>frontliner</i> memberikan penyampaian informasi yang mudah dipahami nasabah				
6	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan yaitu tidak adanya pemotongan biaya penarikan tabungan				
7	Adanya tanggung jawab dalam melakukan penanganan keluhan nasabah				
8	Adanya keamanan di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja yang lengkap sehingga nasabah tidak khawatir tentang masalah keamanan				

9	Memiliki etika yang baik sebagai seorang muslim dengan bersikap sopan, ramah dalam melayani nasabah				
10	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan pelayanan <i>frontliner</i> yang baik dari Costumer service, teller maupun satpam				



**TAHUN 2023**

**KUISIONER MENGENAI KINERJA PEGAWAI FRONTLINER**

2. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	ST	ST S
1	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan serta ketrampilan dalam melakukan pekerjaannya				
2	Pegawai melayani dengan cepat dalam melakukan kegiatan transaksi				
3	Pegawai <i>frontliner</i> mengemban tugas dengan mandiri dalam kegiatan transaksi melayani nasabah				
4	Pegawai <i>frontliner</i> mampu memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab kepada nasabah				
5	Pegawai <i>frontliner</i> memberikan pelayanan dengan ramah kepada nasabah				
6	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan berinteraksi dengan baik kepada nasabah saat melakukan transaksi				
7	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan komunikasi sehingga dapat menciptakan kerja sama yang baik dengan nasabah				
8	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>siddiq</i> yaitu kejujuran dalam melakukan transaksi kepada nasabah				
9	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>istiqomah</i> yaitu melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu				



10	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>fathanah</i> yaitu mengerti dan memahami dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				
11	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>tabligh</i> yaitu mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah				
12	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>amanah</i> yaitu melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan penuh tanggung jawab				
13	Kinerja pegawai <i>frontliner</i> memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan maupun sedang melakukan transaksi				



**TAHUN 2023**

### KUISIONER KEPUASAN NASABAH

#### 1. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat Harkat Sukaraja dapat menawarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah				
3	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan				
4	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kesederhanaan prosedur transaksi				
5	Pelayanan yang hangat dan bersahabat kepada nasabah				
6	Pegawai <i>frontliner</i> merespon dengan cepat apabila terdapat keluhan pada nasabah				
7	Pelayanan yang diberikan pegawai <i>frontliner</i> memberikan masalah bagi nasabah				
8	Pegawai <i>frontliner</i> mengoptimalkan masalah untuk nasabah dalam memberikan pelayanan				
9	Saya sebagai nasabah merasa pelayanan dan kinerja pegawai <i>frontliner</i> sesuai dengan yang diharapkan				

Mengetahui,

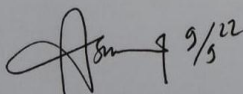
Bengkulu, 24 Juli 2022

Peneliti



Alimatus Sa'diyah  
Nim: 1811140191

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A

NIP:197304121998032003

Pembimbing II



Herlina Yustati, MA.E.k

NIP: 198505222019032004

## KUISIONER PENELITIAN

Nama : Alimatus Sa'diyah

Nim : 1811140191

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

### Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja**. Bapak/Ibu/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang di anggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Skala yang digunakan akan menjawab pernyataan adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

DATA PRIBADI

1. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita Mer Aminah

2. Usia

41- 50 tahun

31- 40 tahun

21- 30 tahun

> 50 tahun

3. Pendidikan terakhir

Pasca sarjana

Sarjana

Diploma

SLTA

4. Pekerjaan

Karyawan swasta

Wiraswasta

PNS

Lainnya.....

## KUISIONER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER

### 1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja memiliki fasilitas fisik yang nyaman dan layak digunakan serta penampilan pegawai yang sopan dan rapi		✓		
2	Para pegawai <i>frontliner</i> selalu melayani dengan sepenuh hati serta perhatian dalam menjalin hubungan yang baik kepada nasabah		✓		
3	Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja sangat cepat dalam menangani transaksi		✓		
4	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja mampu mendengarkan keluhan nasabah		✓		
5	Pelayanan pegawai <i>frontliner</i> memberikan penyampaian informasi yang mudah dipahami nasabah	✓			
6	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan yaitu tidak adanya pemotongan biaya penarikan tabungan	✓			
7	Adanya tanggung jawab dalam melakukan penanganan keluhan nasabah			✓	
8	Adanya keamanan di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja yang lengkap sehingga nasabah tidak khawatir tentang masalah keamanan			✓	
9	Memiliki etika yang baik sebagai seorang muslim dengan bersikap sopan, ramah dalam melayani nasabah	✓			
10	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan pelayanan <i>frontliner</i> yang baik dari Costumer service, teller maupun satpam	✓			

KUISIONER MENGENAI KINERJA PEGAWAI *FRONTLINER*

1. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	ST	STS
1	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan serta keterampilan dalam melakukan pekerjaannya	✓			
2	Pegawai melayani dengan cepat dalam melakukan kegiatan transaksi	✓			
3	Pegawai <i>frontliner</i> mengemban tugas dengan mandiri dalam kegiatan transaksi melayani nasabah		✓		
4	Pegawai <i>frontliner</i> mampu memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab kepada nasabah		✓		
5	Pegawai <i>frontliner</i> memberikan pelayanan dengan ramah kepada nasabah	✓			
6	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan berinteraksi dengan baik kepada nasabah saat melakukan transaksi	✓			
7	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan komunikasi sehingga dapat menciptakan kerja sama yang baik dengan nasabah	✓			
8	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>siddiq</i> yaitu kejujuran dalam melakukan transaksi kepada nasabah		✓		
9	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>istiqomah</i> yaitu melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu	✓			
10	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>fathanah</i> yaitu mengerti dan memahami dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	✓			
11	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>tabligh</i> yaitu mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah	✓			
12	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>ananah</i> yaitu melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan penuh tanggung jawab	✓			
13	Kinerja pegawai <i>frontliner</i> memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan maupun sedang melakukan transaksi	✓			



### KUISIONER KEPUASAN NASABAH


#### 1. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat Harkat Sukaraja dapat menawarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah		✓		
3	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan	✓			
4	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kesederhanaan prosedur transaksi	✓			
5	Pelayanan yang hangat dan bersahabat kepada nasabah	✓			
6	Pegawai <i>frontliner</i> merespon dengan cepat apabila terdapat keluhan pada nasabah		✓		
7	Pelayanan yang diberikan pegawai <i>frontliner</i> memberikan masalah bagi nasabah	✓			
8	Pegawai <i>frontliner</i> mengoptimalkan masalah untuk nasabah dalam memberikan pelayanan	✓			
9	Saya sebagai nasabah merasa pelayanan dan kinerja pegawai <i>frontliner</i> sesuai dengan yang diharapkan	✓			

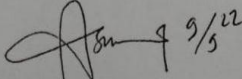
Mengetahui,

Bengkulu, 26 Juli 2022

Peneliti

  
Alimatus Sa'diyah  
Nim: 1811140191

Pembimbing I

 9/5/22

Dr. Asnaini, M.A  
NIP:197304121998032003

Pembimbing II



Herlina Yustati, MA.E.k  
NIP: 198505222019032004

## KUISIONER PENELITIAN

Nama : Alimatus Sa'diyah

Nim : 1811140191

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

### Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja**. Bapak/Ibu/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang di anggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Skala yang digunakan akan menjawab pernyataan adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## DATA PRIBADI

1. Jenis Kelamin:

Pria *Agus Sasano SE*

Wanita

2. Usia

41- 50 tahun

31- 40 tahun

21- 30 tahun

> 50 tahun

3. Pendidikan terakhir

Pasca sarjana

Sarjana

Diploma

SLTA

4. Pekerjaan

Karyawan swasta

Wiraswasta

PNS

Lainnya.....

## KUISIONER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER

### 1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja memiliki fasilitas fisik yang nyaman dan layak digunakan serta penampilan pegawai yang sopan dan rapi		✓		
2	Para pegawai <i>frontliner</i> selalu melayani dengan sepenuh hati serta perhatian dalam menjalin hubungan yang baik kepada nasabah	✓			
3	Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja sangat cepat dalam menangani transaksi	✓			
4	Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja mampu mendengarkan keluhan nasabah	✓			
5	Pelayanan pegawai <i>frontliner</i> memberikan penyampaian informasi yang mudah dipahami nasabah	✓			
6	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan yaitu tidak adanya pemotongan biaya penarikan tabungan	✓			
7	Adanya tanggung jawab dalam melakukan penanganan keluhan nasabah	✓			
8	Adanya keamanan di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja yang lengkap sehingga nasabah tidak khawatir tentang masalah keamanan	✓			
9	Memiliki etika yang baik sebagai seorang muslim dengan bersikap sopan, ramah dalam melayani nasabah	✓			
10	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan pelayanan <i>frontliner</i> yang baik dari Costumer service, teller maupun satpam	✓			

### KUISIONER MENGENAI KINERJA PEGAWAI *FRONTLINER*

#### 1. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	ST	STS
1	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan serta keterampilan dalam melakukan pekerjaannya		✓		
2	Pegawai melayani dengan cepat dalam melakukan kegiatan transaksi		✓		
3	Pegawai <i>frontliner</i> mengemban tugas dengan mandiri dalam kegiatan transaksi melayani nasabah	✓			
4	Pegawai <i>frontliner</i> mampu memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab kepada nasabah	✓			
5	Pegawai <i>frontliner</i> memberikan pelayanan dengan ramah kepada nasabah		✓		
6	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan berinteraksi dengan baik kepada nasabah saat melakukan transaksi	✓			
7	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki kemampuan komunikasi sehingga dapat menciptakan kerja sama yang baik dengan nasabah	✓			
8	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>siddiq</i> yaitu kejujuran dalam melakukan transaksi kepada nasabah	✓			
9	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>istiqomah</i> yaitu melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu	✓			
10	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>fathanah</i> yaitu mengerti dan memahami dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	✓			
11	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>tabligh</i> yaitu mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah		✓		
12	Pegawai <i>frontliner</i> memiliki sifat <i>amanah</i> yaitu melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan penuh tanggung jawab	✓			
13	Kinerja pegawai <i>frontliner</i> memberikan kepuasan kepada nasabah yang akan maupun sedang melakukan transaksi	✓			

## KUISIONER KEPUASAN NASABAH


### 1. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Keterangan			
		SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat Harkat Sukaraja dapat menawarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah	✓			
3	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kecepatan proses pelayanan	✓			
4	Saya sebagai nasabah merasa puas dengan kesederhanaan prosedur transaksi	✓			
5	Pelayanan yang hangat dan bersahabat kepada nasabah	✓			
6	Pegawai <i>frontliner</i> merespon dengan cepat apabila terdapat keluhan pada nasabah	✓			
7	Pelayanan yang diberikan pegawai <i>frontliner</i> memberikan masalah bagi nasabah	✓			
8	Pegawai <i>frontliner</i> mengoptimalkan masalah untuk nasabah dalam memberikan pelayanan	✓			
9	Saya sebagai nasabah merasa pelayanan dan kinerja pegawai <i>frontliner</i> sesuai dengan yang diharapkan	✓			

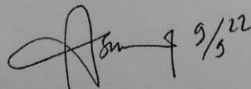
Mengetahui,

Bengkulu, 26 Juli 2022

Peneliti

  
Alimatus Sa'diyah  
Nim: 1811140191

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A

NIP:197304121998032003

Pembimbing II



Herlina Yustati, MA.E.k

NIP: 198505222019032004



## DATA MENTAH

No	Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36
5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
7	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
24	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
28	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33

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



No	Kinerja Pegawai Frontliner (X2)													
	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	X 2. 5	X 2. 6	X 2. 7	X 2. 8	X 2. 9	X 2. 10	X 2. 11	X 2. 12	X 2. 13	Total X2
1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	49
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	48
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
6	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
7	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	47
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	51
10	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	43
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	41
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
13	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	49
14	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42
15	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	50
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	47
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	46

19	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	46
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	45
22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	47
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
25	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45
26	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	48
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
29	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
31	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	42
32	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	46
33	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46
34	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	43
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	49
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	s	3	39
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	48
39	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	46
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	50

41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
42	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	47
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	49
44	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	46
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	44
46	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	47
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	48
48	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
50	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	41
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	49
52	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	46
53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	48
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
56	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	45
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	45
59	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	50
60	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	42
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	41
62	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	45



63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	49
64	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	43
65	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	46
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	48
67	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	43
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	50
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
71	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
72	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	50
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	48
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	47
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
80	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	45
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	50
84	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	44

85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	45
88	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	48
89	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46
90	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	49
91	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	48
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
94	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	45
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
96	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	47
97	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	46
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39

TAHUN 2023

No	Kepuasan Nasabah (Y)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total Y
1	3	4	4	4	3	4	4	4	30
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	4	4	4	4	29
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31
5	3	4	3	4	4	4	4	4	30
6	3	3	3	4	4	4	4	4	29
7	3	4	4	4	4	3	4	4	30
8	3	4	4	4	4	3	4	4	30
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	3	3	3	3	3	3	3	4	25
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	4	3	4	4	4	4	4	30
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	4	4	3	4	4	3	4	29
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	4	4	4	3	3	3	4	4	29
18	3	3	4	4	4	4	4	4	30
19	4	4	4	4	4	3	3	3	29
20	3	3	3	4	4	4	4	4	29



43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	3	3	3	3	3	4	4	26
45	4	4	4	3	3	3	4	4	29
46	3	4	4	4	4	4	4	4	31
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	3	3	3	3	4	4	4	4	28
49	4	4	4	4	4	3	3	3	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	4	4	4	3	3	27
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	3	3	3	4	29
54	3	3	3	4	4	4	4	4	29
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	3	4	4	4	4	31
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24
58	4	4	3	3	3	4	3	4	28
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	4	4	3	3	4	3	4	29
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	3	3	3	4	4	3	4	4	28

65	4	4	3	3	4	4	3	4	29
66	3	3	4	4	3	4	4	4	29
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	3	3	3	4	4	4	3	28
69	4	4	3	3	3	4	4	4	29
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	3	3	4	4	4	4	30
72	4	4	4	4	4	4	4	3	31
73	4	4	4	3	4	3	3	3	28
74	3	3	3	4	4	4	4	4	29
75	4	4	4	3	3	3	4	4	29
76	4	4	3	3	3	4	4	4	29
77	3	3	3	4	4	3	4	4	28
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24
79	3	4	4	4	4	3	3	3	28
80	4	4	4	3	3	3	4	4	29
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24
82	3	3	4	4	3	4	3	4	28
83	3	3	3	4	4	4	4	4	29
84	4	3	3	3	3	3	3	4	26
85	4	4	4	3	3	3	3	4	28
86	4	4	4	3	3	3	4	4	29



87	3	3	3	4	4	3	4	3	27
88	3	4	4	4	3	4	3	4	29
89	4	4	4	3	3	4	4	4	30
90	3	3	3	4	4	3	4	4	28
91	4	4	4	3	3	4	4	4	30
92	3	3	3	4	4	3	3	3	26
93	4	4	4	3	3	3	4	4	29
94	3	3	3	4	4	4	3	4	28
95	4	3	4	3	4	4	3	3	28
96	4	4	4	3	3	3	4	4	29
97	4	3	4	3	3	3	4	4	28
98	3	3	3	3	4	4	4	4	28



TAHUN 2023

## TABEL r untuk df

Tabel r untuk df = 1 - 50

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

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

## HASIL OUTPUT

### 1. Uji Validitas

#### a. Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)

#### Correlation

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	skorx1
X1.1	Pearson Co	1	0.114	0.187	0.788**	0.074	0.039	-0.029	-0.005	-0.021	-0.030	0.652**
	Sig. (2-tailed)		0.262	0.065	0.000	0.468	0.703	0.774	0.963	0.841	0.771	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Co	0.114	1	0.281**	0.230*	0.006	0.246*	0.130	0.226*	0.089	0.076	0.388**
	Sig. (2-tailed)	0.262		0.005	0.023	0.953	0.015	0.203	0.026	0.384	0.457	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Co	0.187	0.281**	1	0.281**	0.061	0.013	0.138	0.119	-0.050	0.073	0.570**
	Sig. (2-tailed)	0.065	0.005		0.005	0.548	0.897	0.174	0.242	0.628	0.473	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Co	0.788**	0.230*	0.281**	1	0.131	-0.149	0.040	0.162	0.064	0.008	0.805**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.023	0.005		0.197	0.143	0.696	0.111	0.533	0.937	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Co	0.074	0.006	0.061	0.131	1	0.595**	0.326**	0.137	0.101	0.240*	0.308**
	Sig. (2-tailed)	0.468	0.953	0.548	0.197		0.000	0.001	0.178	0.322	0.017	0.002
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Co	0.039	0.246*	0.013	0.149	0.595**	1	0.506**	0.274**	0.252*	0.328**	0.278**
	Sig. (2-tailed)	0.703	0.015	0.897	0.143	0.000		0.000	0.006	0.012	0.001	0.005
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Co	-0.029	0.130	0.138	0.040	0.326**	0.506**	1	0.551**	0.292**	0.258*	0.241*
	Sig. (2-tailed)	0.774	0.203	0.174	0.696	0.001	0.000		0.000	0.004	0.010	0.017
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Co	-0.005	0.226*	0.119	0.162	0.137	0.274**	0.551**	1	0.509**	0.380**	0.296**
	Sig. (2-tailed)	0.963	0.026	0.242	0.111	0.178	0.006	0.000		0.000	0.000	0.003
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.9	Pearson Co	-0.021	0.089	-0.050	0.064	0.101	0.252*	0.292**	0.509**	1	0.665**	0.290**
	Sig. (2-tailed)	0.841	0.384	0.628	0.533	0.322	0.012	0.004	0.000		0.000	0.004
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.10	Pearson Co	-0.030	0.076	0.073	0.008	0.240*	0.328**	0.258*	0.380**	0.665**	1	0.210*
	Sig. (2-tailed)	0.771	0.457	0.473	0.937	0.017	0.001	0.010	0.000	0.000		0.038
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
skorx1	Pearson Co	0.652**	0.388**	0.570**	0.805**	0.308**	0.278**	0.241*	0.296**	0.290**	0.210*	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.005	0.017	0.003	0.004	0.038	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

b. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	skor2
X2.1	Pearson Co	1	0.852**	0.782**	0.257*	0.093	0.180	0.115	0.133	0.117	0.343**	0.312**	0.232*	0.186	0.598**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.011	0.365	0.076	0.259	0.192	0.251	0.001	0.002	0.021	0.067	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Co	0.852**	1	0.769**	0.326**	0.111	0.093	0.063	0.129	0.053	0.313**	0.287**	0.174	0.141	0.561**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.001	0.276	0.360	0.537	0.206	0.605	0.002	0.004	0.087	0.165	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Co	0.782**	0.769**	1	0.472**	0.202*	0.146	0.193	0.242*	0.141	0.304**	0.304**	0.287**	0.247*	0.663**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.046	0.152	0.057	0.016	0.165	0.002	0.002	0.004	0.014	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Co	0.257*	0.326**	0.472**	1	0.698**	0.203*	0.097	0.264**	0.186	0.238*	0.314**	0.408**	0.350**	0.628**
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.001	0.000		0.000	0.045	0.343	0.009	0.067	0.018	0.002	0.000	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Co	0.093	0.111	0.202*	0.698**	1	0.306**	0.217*	0.226*	0.120	0.196	0.446**	0.513**	0.445**	0.596**
	Sig. (2-tailed)	0.365	0.276	0.046	0.000		0.002	0.032	0.025	0.238	0.053	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Co	0.180	0.093	0.146	0.203*	0.306**	1	0.292**	0.490**	0.233*	0.255*	0.265**	0.362**	0.389**	0.542**
	Sig. (2-tailed)	0.076	0.360	0.152	0.045	0.002		0.004	0.000	0.021	0.011	0.008	0.000	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Co	0.115	0.063	0.193	0.097	0.217*	0.292**	1	0.364**	0.234*	0.013	0.041	0.162	0.274**	0.398**
	Sig. (2-tailed)	0.259	0.537	0.057	0.343	0.032	0.004		0.000	0.020	0.896	0.687	0.111	0.006	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Co	0.133	0.129	0.242*	0.264**	0.226*	0.490**	0.364**	1	0.579**	0.332**	0.180	0.290**	0.342**	0.592**
	Sig. (2-tailed)	0.192	0.206	0.016	0.009	0.025	0.000	0.000		0.000	0.001	0.077	0.004	0.001	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Co	0.117	0.053	0.141	0.186	0.120	0.233*	0.234*	0.579**	1	0.430**	0.263**	0.205*	0.247*	0.495**
	Sig. (2-tailed)	0.251	0.605	0.165	0.067	0.238	0.021	0.020	0.000		0.000	0.009	0.043	0.014	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Co	0.343**	0.313**	0.304**	0.238*	0.196	0.255*	0.013	0.332**	0.430**	1	0.709**	0.380**	0.301**	0.626**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.002	0.002	0.018	0.053	0.011	0.896	0.001	0.000		0.000	0.000	0.003	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.11	Pearson Co	0.312**	0.287**	0.304**	0.314**	0.446**	0.265**	0.041	0.180	0.263**	0.709**	1	0.537**	0.402**	0.659**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.004	0.002	0.002	0.000	0.008	0.687	0.077	0.009	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.12	Pearson Co	0.232*	0.174	0.287**	0.408**	0.513**	0.362**	0.162	0.290**	0.205*	0.380**	0.537**	1	0.718**	0.685**
	Sig. (2-tailed)	0.021	0.087	0.004	0.000	0.000	0.000	0.111	0.004	0.043	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.13	Pearson Co	0.186	0.141	0.247*	0.350**	0.445**	0.389**	0.274**	0.342**	0.247*	0.301**	0.402**	0.718**	1	0.654**
	Sig. (2-tailed)	0.067	0.165	0.014	0.000	0.000	0.000	0.006	0.001	0.014	0.003	0.000	0.000		0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
skor2	Pearson Co	0.598**	0.561**	0.663**	0.628**	0.596**	0.542**	0.398**	0.592**	0.495**	0.626**	0.659**	0.685**	0.654**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

c. Kepuasan Nasabah (Y)

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	skorY
Y.1	Pearson Co	1	0.695**	0.633**	-0.102	-0.041	0.143	0.206*	0.305**	0.566**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.317	0.690	0.161	0.042	0.002	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Co	0.695**	1	0.734**	0.125	0.063	0.164	0.218*	0.435**	0.684**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.219	0.540	0.108	0.031	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Co	0.633**	0.734**	1	0.227*	0.042	0.102	0.200*	0.377**	0.660**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.025	0.684	0.317	0.048	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Co	-0.102	0.125	0.227*	1	0.653**	0.347**	0.295**	0.320**	0.571**
	Sig. (2-tailed)	0.317	0.219	0.025		0.000	0.000	0.003	0.001	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Co	-0.041	0.063	0.042	0.653**	1	0.490**	0.395**	0.203*	0.560**
	Sig. (2-tailed)	0.690	0.540	0.684	0.000		0.000	0.000	0.045	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Co	0.143	0.164	0.102	0.347**	0.490**	1	0.495**	0.392**	0.623**
	Sig. (2-tailed)	0.161	0.108	0.317	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.7	Pearson Co	0.206*	0.218*	0.200*	0.295**	0.395**	0.495**	1	0.540**	0.664**
	Sig. (2-tailed)	0.042	0.031	0.048	0.003	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y.8	Pearson Co	0.305**	0.435**	0.377**	0.320**	0.203*	0.392**	0.540**	1	0.704**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.001	0.045	0.000	0.000		0.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
skory	Pearson Co	0.566**	0.684**	0.660**	0.571**	0.560**	0.623**	0.664**	0.704**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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



## 2. Uji Reliabilitas

### a. Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.715	10

### b. Kinerja Pegawai *Frontliner* (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.846	13

### c. Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.781	8

TAHUN 2023

### 3. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.40528158
Most Extreme Differences	Absolute	0.123
	Positive	0.079
	Negative	-0.123
Test Statistic		0.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.294 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

### 4. Uji Linieritas

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_	Between	(Combined)	91.605	10	9.161	1.546	0.137
nasabah *	Groups	Linearity	45.708	1	45.708	7.714	0.007
kualitas_la		Deviation	45.897	9	5.100	0.861	0.563
yanan		from Linearity					
	Within Groups		515.497	87	5.925		
	Total		607.102	97			

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_nasabah *	Between Groups	(Combined)	132.535	13	10.195	1.805	0.055
		Linearity	35.276	1	35.276	6.244	0.014
		Deviation from Linearity	97.260	12	8.105	1.435	0.167
Within Groups			474.567	84	5.650		
Total			607.102	97			

**5. Uji Multikolinieritas**

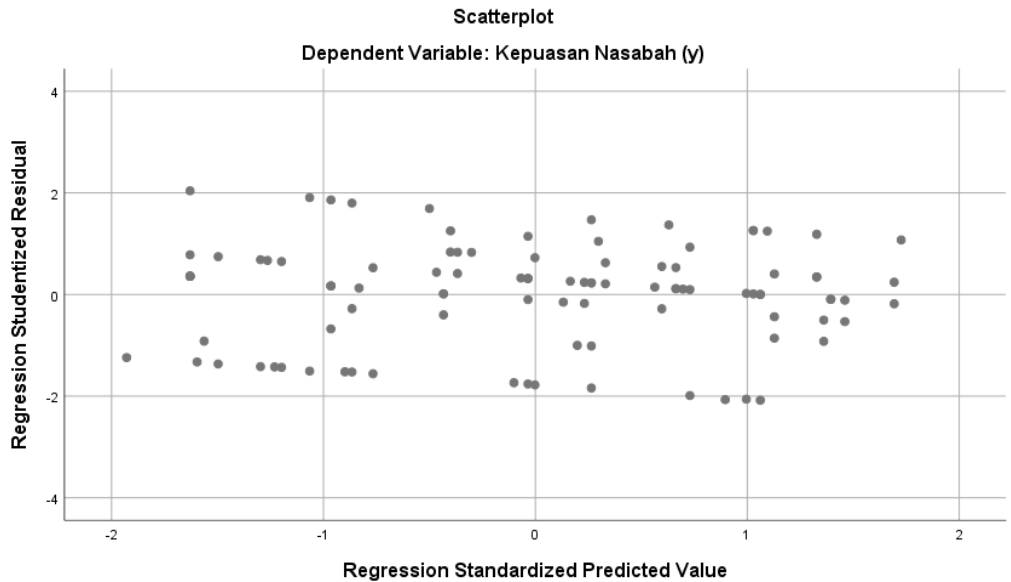
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.166	3.280		5.844	0.000		
	kinerja_frontliner	0.023	0.120	0.035	0.190	0.850	0.292	3.430
	kualitas_layanan	0.229	0.170	0.245	1.342	0.183	0.292	3.430

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

TAHUN 2023

## 6. Uji Heteroskedastisitas



## 7. Uji t

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.166	3.280		5.844	0.000
Kinerja Frontliner (x2)	0.023	0.120	0.035	2.290	0.010
Kualitas Layanan (x1)	0.229	0.170	0.245	4.342	0.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (y)

## 8. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.920	2	22.960	3.887	0.024 <sup>b</sup>
	Residual	561.182	95	5.907		
	Total	607.102	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (x1), Kinerja Frontliner (x2)

## 9. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.775 <sup>a</sup>	0.601	0.656	2.430

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (x1), Kinerja Frontliner (x2)



**TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK  
INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax.  
(0736) 51171

---

---

**LEMBAR BIMBINGAN**

Nama : Alimatus Sa'diyah Program Studi : Perbankan Syariah  
NIM : 1811140191 Pembimbing I : Dr. Asnaini, M.A  
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai  
Skripsi *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat  
Harkat Kecamatan Sukaraja"

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 23 Mei 2022	Penyerahan Sk Pembimbing	- Lanjut untuk persiapan ke lapangan	



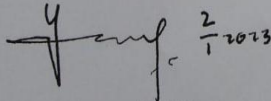
2.	Senin, 18 Juli 2022	ANGKET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gunakan format yang aku di FEBI</li> <li>- Tambahkan indikator ekonomi Islam nya</li> <li>- Tulis lebih jelas pernyataannya</li> </ul>	A
<del>2.</del>		BAB I- III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sumber/Footnote yang belum dituliskan</li> <li>- Cara penulisan kutipan harus sesuai pedoman</li> </ul>	A
<del>2.</del>		BAB I- III Semua Halaman h. 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periksa footnote, sumber harus sesuai</li> <li>- Sistematika di lengkapi sesuai skripsi</li> </ul>	A
<del>2.</del>		h. 27  h. 28	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kerangka berfikir sesuaikan dengan rumusan masalah dan hipotesisnya</li> <li>- Hipotesis diperbaiki, cek rumusan masalah</li> </ul>	A
<del>2.</del>		BAB II  BAB III h. 29, 30, 34 Kesalahan penulisan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori Islam nya ditambah</li> <li>- Cek di teks, perbaiki!</li> <li>- Masih belum sesuai pedoman</li> </ul>	A

3.	Jum'at, 9 September 2022	BAB I- III KUISIONER	Acc penelitian	A
<del>4</del> 4	Kamis, 8 Desember 2022	BAB I- V  DAFTAR PUSTAKA	- h. 47 perbaiki cek di teks - Perbaiki sesuai pedoman, halaman nya diberi	A
<del>5</del> 5	Jumat/16 Des 2022	Bab I - V  Bab I - V	h. 47 diperbaiki lagi (cek masa awal - akhir penelitian)  Acc di ujikan	A  A

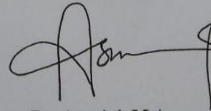
Bengkulu, <sup>16</sup> Desember 2022

Mengetahui,  
Kepala Jurusan Ekonomi Islam

Pembimbing I

 2  
1 2023

Yenti Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020



Dr. Asnaini, M.A  
NIP. 197304121998032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO  
BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

LEMBAR BIMBINGAN

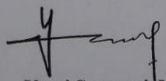
Nama : Alimatus Sa'diyah Program Studi : Perbankan Syariah  
NIM : 1811140191 Pembimbing II : Herlina Yustati, M.A. Ek  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 23 Mei 2022	Penyerahan Sk Pembimbing	-	
2.	Kamis, 2 Juni 2022	BAB I	- Latar belakang di perjelas bagian alasan mengambil judul berdasarkan fenomena di lapangan atau dari penelitian terdahulu	
3.	Selasa, 7 Juni 2022	BAB II	- Tambahkan teori tentang faktor- faktor kualitas pelayanan - Tambahkan teori tentang faktor- faktor kinerja pegawai - Perbaiki fotenote	


4.	Rabu, 22 Juni 2022	BAB II	- Tambahkan indikator pada variabel - Perbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah - Perbaiki penulisan	U
5.	Selasa, 05 Juli 2022	BAB II	- Tambahkan Sumber dari faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah - Buat kuisisioner penelitian	U
6.	Kamis, 14 Juli 2022	Kuisisioner Penelitian	- Perbaiki penulisan - Perbaiki fotenote - Lanjut ke pembimbing 1	U
7.	Selasa, 22 November 2022	BAB IV	- Periksa teknik pengumpulan data, pilih yang relevan. - Hasil dibuat berdasarkan metode penelitian	U
8.	Kamis, 1 Desember 2022	BAB IV  ABSTRAK	- Tambahkan analisa peneliti pada hasil uji t dan uji F - Perbaiki penulisan - Tambah nilai persentasi koefisien determinasi	U
9.	Senin, 05 Desember 2022	ACC	- Dapat dilanjutkan ke pembimbing 1	U

Bengkulu, 8 Desember 2022

Mengetahui,  
Kepala Jurusan Ekonomi Islam

 2022  
**Yenti Sumarni, M.M**  
NIP. 197904162007012020

Pembimbing II

  
**Herlina Yustati, M.A. E.k**  
NIP. 198505222019032004

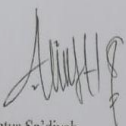



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

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

DAFTAR HADIR UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN BENGKULU

HARI/TANGGAL : Senin, 04 Juli 2022  
PRODI/SEMESTER : Perbankan Syariah/8

MAHASISWA	DOSEN PENGUJI
 Alimatus Sa'diyah NIM. 1811140191	 Uswatun Hasanah, M.E NIP. 199303082020122003


Catatan dari Penguji (Jika Ada):

---

---

---

Mengetahui,  
Ketua Prodi Perbankan  
Syariah



Debby Arisandi, MBA  
NIP. 198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Desa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfaabengkulu.ac.id](http://www.uinfaabengkulu.ac.id)

BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF ONLINE

HARI/TANGGAL : Senin, 04 Juli 2022  
NAMA/NIM : Alimatus Sa'diyah (1811140191)  
JURUSAN/PRODI : Perbankan Syariah  
UJIAN KE : I (satu)

NO	KODE SOAL	NILAI
1	Keislaman 1	80
2	Keislaman 2	70
3	Keislaman 3	80
4	Keislaman 4	80
5	Keislaman 5	80
6	Keilmuan 1	80
7	Keilmuan 2	80
8	Keilmuan 3	80
9	Keilmuan 4	80
10	Keilmuan 5	80
Nilai Rata - Rata		80

Ketentuan :

1. Bobot nilai tiap soal dalam angka 10 - 100
2. Mahasiswa/i dinyatakan lulus jika mencapai rata - rata nilai minimal 70
3. Keterangan Nilai :
  - a. 80 - 100 = A
  - b. 70 - 79 = B

Bengkulu, Juli 2022

Penguji,

(Uswatun Hasanah, M.E)

NIP.199303082020122003

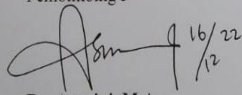


## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang di tulis oleh Alimatus Sa'diyah, NIM 1811140191 dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja**". Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah di periksa dan di perbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini di setuju dan layak untuk di ajukan dalam sidang *munaqosah*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 05 Desember 2022

Pembimbing I



Dr. Asnaini, M.A  
197304121998032003

Pembimbing II



Herlina Yustati, M.A. Ek.  
NIP. 198505222019032004

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alimatus Sa'diyah

NIM : 1811140191

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan 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 yang berlaku.

Bengkulu, 31 Januari 2023 M

Rajab 1444 H



Alimatus Sa'diyah

NIM.1811140191



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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME**  
Nomor: 162/SKLP-FEBI/02/12/2022

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

Nama : ALIMATUS SA'DIYAH  
NIM : 1811140191  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
PEGAWAI FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BANK MUAMALAT HARKAT KECAMATAN  
SUKARAJA

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **24%**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

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

Bengkulu, 22 Desember 2022  
Ketua TIM / Wakil Dekan 1

Romi Aditio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001



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) 51171, 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja”, oleh Alimatus Sa’diyah, NIM: 1811140191, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam. Telah diuji dan dipertahankan di depan tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jum’at  
Tanggal : 13 Januari 2023

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

Bengkulu, Januari 2023 M  
Rajab 1444 H

TIM SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001

Sekretaris

Rizky Hariyadi, M.Acc  
NIP.198711262019031004

Penguji I

H. Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D  
NIP. 198312172014031001

Penguji II

Adi Setiawan, Lc, MEI.  
NIP.198803312019031005

Mengetahui,  
Dekan

Dr. H. Supardi, M.A  
NIP. 19650410199303007



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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

### LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa  
NIM  
Judul Skripsi

..... Alimatus Sholihah .....

..... 1.811.401131 .....

..... .....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<p>- Setiap footnote harus dijilang dari awal Bertabak.</p> <p>- Perbaiki teknik penulisan.</p>	

Bengkulu, 15 Jan 2023  
Penguji I/II

U. Romi Akhio S. MA, Ph.D.  
NIP



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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**LEMBAR SARAN TIM PENGUJI**

Nama Mahasiswa  
NIM  
Judul Skripsi

Alimatus Salimiyah  
10.111.40113

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		Indikator <sup>keamanan</sup> kualitas, <sup>keamanan</sup> kinerja, <sup>keamanan</sup> keselamatan? SOP <sup>Pranalar?</sup> Pranalar? → BSPS	Keamanan kasabes Keamanan / Tanggung jawab! Kualitas → penerapan Jalan hasil / kepastian Dicanthakan di pedoman perusahaan!
		Keandalan → kekepastian →	
		Teknik: Sambutan <sup>2</sup> kerangka berpikir → dituntut & hal...	
		Referensi per page group / E.A → per bab & bab	→ di tambahkan → di setiap lx...

Bengkulu, .....  
Penguji I/II

*[Signature]*  
M. S. .... M.E.I  
NIP



## **DOKUMENTASI**

### **Observasi awal**



**Observasi awal di Bank Muamalat Harkat di Kecamatan Sukaraja**

## Kantor Bank Muamalat Harkat



## Kantor Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja



## Pengisian Kuisisioner



**Pengisian Kuisisioner Pada Nasabah Bank Muamalat Harkat**





**Pengisian Kuisisioner Pada Nasabah Bank Muamalat Harkat**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Alimatus Sa'diyah Lahir di Desa Talang Benuang, Kecamatan Air Periukan, Kabupaten Seluma 05 Mei 2000. Putri dari pasangan Bapak Supangat dan Ibu Isnaini. Penulis merupakan anak Ke Tiga dari Empat bersaudara.

Menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 160 Seluma pada tahun 2012, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 06 Seluma selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 06 Seluma selesai pada tahun 2018.

Penulis merupakan mahasiswi dari Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Prodi Perbankan Syariah. Aktifitas selain mahasiswa ialah aktif dalam mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa (HIMA) Perbankan syariah dan Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) dan Kelompok Studi Ekonomi Islam Sharia Economic and Muamalah Community (KSEI-C).

Alhamdulillahilahirabil'alamin dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang penulis menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja". Skripsi dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi dan tidak terlepas dari do'a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak .





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Alimatus Sa'diyah Lahir di Desa Talang Benuang, Kecamatan Air Periukan, Kabupaten Seluma 05 Mei 2000. Putri dari pasangan Bapak Supangat dan Ibu Isnaini. Penulis merupakan anak Ke Tiga dari Empat bersaudara.

Menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 160 Seluma pada tahun 2012, melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 06 Seluma selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 06 Seluma selesai pada tahun 2018.

Penulis merupakan mahasiswi dari Universitas Agama Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Prodi Perbankan Syariah. Aktifitas selain mahasiswa ialah aktif dalam mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa (HIMA) Perbankan syariah dan Persatuan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) dan Kelompok Studi Ekonomi Islam Sharia Economic and Muamalah Community (KSEI-C).

Alhamdulillahirabil'alamin dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang penulis menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja". Skripsi dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi dan tidak terlepas dari do'a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak .



Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu