

**ANALISIS KOMPARASI KEPUASAN NASABAH BTPN  
SYARIAH DAN PNM MEKAAR SYARIAH CABANG  
WARA TIMUR KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**ISRA MIRANTI**

16 0402 0132

**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2021**

**ANALISIS KOMPARASI KEPUASAN NASABAH BTPN  
SYARIAH DAN PNM MEKAAR SYARIAH CABANG  
WARA TIMUR KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Pembimbing:**

- 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.**
- 2. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy.,MA.EK.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isra Miranti

NIM : 16 0402 0132

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : "Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasikan dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

# IAIN PALOPO

Palopo, 05 April 2021

Yang membuat pernyataan



Isra Miranti

NIM 16 0402 0132

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo yang ditulis oleh Isra Miranti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0132, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa tanggal 02 November 2021 miladiyah bertepatan dengan 27 Rabiul Awal 1443 hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 12 November 2021

### TIM PENGUJI

1. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek. Ketua Sidang
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Penguji I
3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. Penguji II
4. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Pembimbing I
5. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek. Pembimbing II



# IAIN PALOPO

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Ramlah M., M.M.  
NIP. 19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 198610202015031 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. Atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw. Keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai idengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta, ayahanda Muh. Syamsul Sialla dan ibunda Masni yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah SWT. Memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun materil. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah SWT.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

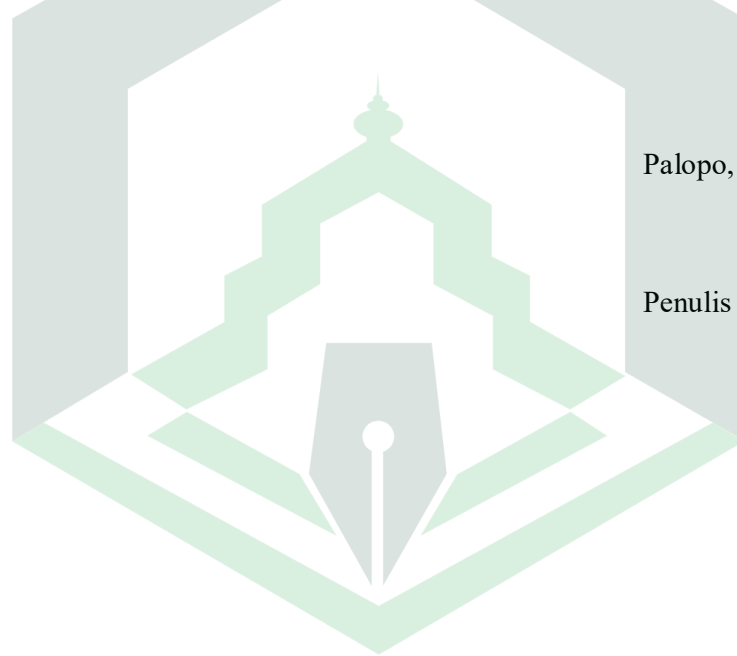
1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M., dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M., Wakil Dekan I, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Wakil Dekan II, Tadjuddin, SE.,M.Si.,AK.,CA., dan Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H.,M.H., yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dosen Pembimbing I, Dr. Hj. R a m l a h M a k u l a s s e . , M . M . dan Dosen Pembimbing II, Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy.,MA.EK., yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
5. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.

6. Masyarakat Kota Palopo yang telah memberikan kemudahan untuk mengumpulkan data-data terkait penulisan skripsi penulis.
7. Sahabat Toroh Squad yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan, dan telah rela mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2016 Perbankan Syariah C dan Posko KKN Desa Beringin Jaya yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
9. Senior (Kak Erwin,SE.) yang selama ini memotivasi, mengkritik, dan membantu penulis selama menyusun skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt. Dan selalu diberi petunjuk jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya aamiin.

**IAIN PALOPO**

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.



Palopo, 06 April 2021

Penulis

**IAIN PALOPO**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

TandaVokal	Nama	Latin	Keterangan
ا	<i>Fathah</i>	A	<i>ā</i>
إ	<i>Kasrah</i>	I	<i>ī</i>
أ	<i>Dammah</i>	U	<i>ū</i>

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa  
هَوْلٌ : haula

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta  
رَمَى : rāmā  
قِيلَ : qīla  
يَمُوتُ : yamūtu

### 4. Ta marbutah

Transliterasi untu *ta marbutah* ada dua, yaitu *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudah al-atfal
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madinah al-fadilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### 5. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*, dalam literasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbana
نَجِّئْنَا	: najjaina
النَّجَّى	: najjaina
نُعَمِّ	: najjaina
عَلَيْنَا	: 'aduwwun

Jika huruf *ى* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasarah ( *ى* ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandan dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (Ialif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata

sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf syamsi yah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

الشمس	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asysyamsu</i> )
الزلازلة	: <i>al-zalzalalah</i> (bukan <i>az-zalzalalah</i> )
الفلسفة	: <i>al-fasafah</i>
البلاد	: <i>al-biladu</i>

#### 7. Hamzan

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namunm bila hamzah terletak di awal kata, tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَامُرُونَ	: <i>ta'muruuna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
سَيِّئٌ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan adalah kata, istilah atau kaliman yang belum dilakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata al-

Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasikan secara utuh.



**IAIN PALOPO**

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. *Lafz-al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*      بِاللَّهِ *billāh*

Adapun ta'marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku menggunakan huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-,

baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa ma Muhammadun illa rasul*

*Inna awwala baitin wudi 'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan*

*Syahru Ramadan al-lazi unzila fihi al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusi Nasr Hamid Abu Zayd Al-Tufi*

*Al-Maslahah fi al-Tasyri al-Islami*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai naa kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai na,a akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = Subhanahu Wa Ta'ala

SAW. = Sallallahu 'Alaihi Wasallam

AS = 'Alaihi Al-Salam

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

QS .../...: 4 = QS an-Nisa/4:58 atau QS Ali Imran/3:159

HR = Hadis Riwayat



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Defenisi Operasional Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	29
H. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian.....	34

B. Pembahasan .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S an-Nisa/4: 58 .....	15
Kutipan Ayat 2 Q.S al-Imran/3: 159 .....	15



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang perdagangan..... 16



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Lama Jadi Nasabah.....	42
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Lama Jadi Nasabah .....	42
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek <i>Tangible</i> .....	43
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek <i>Tangible</i> .....	43
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> .....	44
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> .....	45
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> .....	47

Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek Assurance.....	47
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek Empathy .....	48
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek Empathy .....	49
Tabel 4.19 Rekapitulasi Rata-Rata Jawaban Responden Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.....	50
Tabel 4.20 Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.21 Ranks .....	52
Tabel 4.22 Statistik Hasil Uji Beda Mann-Withney.....	52



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir ..... 23



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian
Lampiran 2	Halaman Persetujuan Pembimbing
Lampiran 3	Nota Dinas Pembimbing
Lampiran 4	Halaman Persetujuan Penguji
Lampiran 5	Nota Dinas Penguji
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**



## ABSTRAK

**Isra Miranti, 2021.**”*Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ramlah Makulasse dan Adzan Noor Bakri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis komparasi kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif frekuensi dan uji beda *mann-withney*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah. Dan sampel dari penelitian ini yaitu 50 dari nasabah BTPN Syariah dan 50 dari nasabah PNM Mekaar Syariah. Pemilihan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui kuisioner dari nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji beda *mann-withney*. Dalam uji *mann-withney* diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,524 lebih besar dari > nilai probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ $H_1$  ditolak” yang artinya “tidak ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah”.

**Kata Kunci : Komparasi, Kepuasan Nasabah, Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Permodalan Nasional Madani**

IAIN PALOPO

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Pembangunan serta pengembangan pelayanan yang prima pada sektor keuangan wajib dicoba disegala lini oleh pihak-pihak yang terkait dengan industri ini. Langkah ini merupakan perwujudan dari usaha dalam meningkatkan serta menyokong kesejahteraan warga dan pertumbuhan ekonomi sebagai penyokong pembangunan pada sektor keuangan. Sektor keuangan yang diartikan ialah yang mampu memberikan dampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat.

Pembangunan industri keuangan baik Bank ataupun Non Bank merupakan suatu konsep pembangunan yang mampu meningkatkan kesejahteraan warga. Bila pembangunan industri keuangan tersebut memanglah diperuntukkan sebagai wadah dalam menyalurkan dana serta dorongan bagi warga untuk menciptakan peluang kesempatan usaha baru. Oleh karenanya, pemilik, manajer maupun pihak manajemen yang lain pada industri keuangan memanglah semestinya mempunyai sesuatu konsep, strategi ataupun tujuan didalam pembangunan serta pengembangan. Terutama dalam mempertahankan kesetiaan nasabahnya serta senantiasa diminati oleh calon nasabah potensial dengan sasaran memperluas pangsa pasar.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Roni Andespa, “Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional” Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan 1, No. 1 (Januari-Juni 2016): 77-78.

Hal ini merupakan bagian penting dalam mendorong tiap industri keuangan supaya menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Sebab kepuasan nasabah ialah kunci sukses lembaga keuangan (bank maupun non bank) dalam jangka panjang.<sup>2</sup> Bila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka nasabah hendak loyal terhadap bank tersebut. Supaya kepuasan nasabah bisa terwujud, maka lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Tentunya atas pelayanan-pelayanan tersebut muncul berbagai penilaian nasabah terhadap mutu pelayanan lembaga keuangan syariah ataupun konvensional. Menurut parasuraman, untuk mengukur mutu pelayanan bank terdiri dari 5 ukuran, ialah: reliability (keandalan), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian), serta tangible (berwujud).

Beberapa tahun terakhir, fokus strategis layanan industri keuangan seperti ritel perbankan telah menghadapi pergeseran dari harga (price) mengarah kepada mutu pelayanan (service quality). Alasannya karena timbulnya persaingan, tantangan yang berat, area bisnis yang normal, teknologi modern serta kenaikan system penyedia layanan.<sup>3</sup> Bahkan di pasar global, mutu pelayanan semakin penting untuk kelangsungan hidup bank. Disisi lain, kebutuhan serta kemauan nasabah terus menjadi bertambah bersamaan dengan

---

<sup>2</sup> Yudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, No. 01 (2017): 64.

<sup>3</sup> Al-Eisa dan Alhemoud (2009) dalam Sarwani, Andry Herawati, dan Liling Listiawati, "Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya" *Jurnal Hasil Penelitian LPMM Untag Surabaya* 4, No. 01 (2019): 28.

kemajuan teknologi. Oleh sebab itu, bank berlomba- lomba memberikan kemudahan serta inovasi dalam pelayanan kepada nasabah. Sejalan dengan itu, untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga mutu pelayanan disaat ini sudah jadi permasalahan serius untuk bank di pasar yang kompetitif, serta pengukuran mutu pelayanan yang dialami nasabah bisa digunakan sebagai instrument dasar untuk membandingkan kinerja berbagai industri keuangan.

Bersumber pada informasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Perbankan syariah sampai bulan Maret 2019 terus menampilkan pertumbuhan positif dengan asset, pembiayaan yang disalurkan (PYD), serta Dana Pihak Ketiga (DPK) terus bertumbuh. Per Maret 2019, total asset Keuangan Syariah Indonesia (tidak tercantum Saham Syariah) mencapai RP 1.340,65 triliun ataupun USD 94, 12 miliar. Serta market share keuangan syariah Indonesia menggapai 8, 69% dari total asset keuangan Indonesia, yang terdiri dari 5, 94% perbankan syariah, 4, 30% IKNB syariah serta 15, 75% pasar modal syariah.<sup>4</sup> Informasi tersebut menampilkan pertumbuhan positif pada keuangan syariah, paling utama pada perbankan syariah. Total asset perbankan syariah pada desember 2018 ialah 489, 69 triliun dan mengalami kenaikan dimana pada maret 2019 berjumlah 492, 23 triliun.

Terpaut dengan mutu pelayanan di bank syariah, tidak sedikit kritik dari masyarakat terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Sebagian diantara nasabah meragukan kesesuaian bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam. Perihal tersebut, tentu saja harus segera

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “*Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Maret 2019*”, September 09, 2020.

diselesaikan guna menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivasi untuk menggunakan sistem keuangan syariah.<sup>5</sup> Putri Dwi Cahyani, menyatakan bahwa pemberian kemudahan dalam konsultasi keuangan serta produk bebas bunga sesuai dengan syariah menjadi aspek prioritas pembentuk kepuasan nasabah dalam melaksanakan transaksi di bank syariah.<sup>6</sup>

Lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik agar harapan serta kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Salah satu layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan bank (BTPN Syariah) dan lembaga keuangan non bank (PNM Mekaar Syariah) yaitu penyaluran pembiayaan yang memberikan manfaat sangat besar bagi masyarakat kecil atau menengah ke bawah karena masyarakat dapat lebih mudah melakukan pembiayaan tanpa harus menggunakan jaminan melainkan harus menerapkan sistem kepercayaan kepada nasabah.

Program ini dikhususkan kepada perempuan prasejahtera yang memiliki waktu dan keterampilan yang tidak termanfaatkan karena kekurangan modal. Program ini dikuatkan dengan aktivitas pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok. Pada mulanya nasabah akan dibentuk secara berkelompok yang berisikan minimal 7 orang dan masing-masing kelompok memiliki perwakilan sebagai ketua kelompok. Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM)

---

<sup>5</sup> Sarwani, Andry Herawati, dan Liling Listiawati, "Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya" Jurnal Hasil Penelitian LPMM Untag Surabaya 4, No. 01 (2019): 29.

<sup>6</sup> Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta" Jurnal Bisnis dan Manajemen 6, No. 2 (Oktober 2016): 161.

Wajib dilaksanakan sebagai kegiatan untuk membayar angsuran mingguan dan pembinaan usaha.

Terkait dengan pelayanan pembiayaan tanpa agunan tersebut yang diberikan oleh BTPN Syariah maupun PNM Mekaar Syariah kepada Masyarakat lebih khususnya ibu-ibu prasejahtera dapat menimbulkan nilai atau tingkat kepuasan tersendiri dari lembaga keuangan tersebut. Bila nasabah merasa puas maka nasabah akan loyal, dan untuk mewujudkan hal tersebut, maka lembaga keuangan wajib memiliki keahlian untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Bersumber dari latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengangkat judul “**Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo**).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis komparasi kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah dan nasabah Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta studi kepustakaan dalam bidang analisis komparasi kepuasan nasabah lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan non bank syariah,

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau daftar bacaan bagi pihak yang membutuhkan informasi penelitian mengenai Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Lembaga Keuangan Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Non Bank Syariah. Hasil penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan, terkhususnya di lingkungan BTPN Syariah dan PNM Mekar Syariah.



**IAIN PALOPO**

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan analisis komparasi kepuasan nasabah sangat berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun penelitian terdahulu yang relevan yang memiliki tema yang sama yaitu:

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Mansur Azis <sup>7</sup>	Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan	Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>cluster sampling</i> , dan menggunakan metode analisis data uji normalitas, uji homogenitas, dan uji Anava	Data berdistribusi normal	Tingkat kepuasan bank syariah dan bank konvensional sama, atau tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kedua bank tersebut

<sup>7</sup> Mansur Azis, "Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan, Jurnal Ekonomi Syariah 1, No. 2 (Oktober, 2018): 106.



2	Jean Elikal Marna, Menik Kurnia Siwi, dan Annur Fitri Hayati <sup>8</sup>	Analisis Kepuasan Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah di Sumatera Barat	Metode penelitian yang digunakan adalah teknik TCR	Meneliti dua lembaga keuangan bank	Bank konvensional dinilai lebih baik 0,35% dibandingkan bank syariah
3	Tajuddin dan Novi Hardiyanti <sup>9</sup>	Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palopo Unit Balandai Kota Palopo dan Bank Syariah Mandiri	Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>sampling insidental</i> , dan menggunakan metode penelitian uji <i>mann-withney</i>	Meneliti dua lembaga keuangan bank	Tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri lebih baik dibandingkan BRI KCP Balandai Kota Palopo.

<sup>8</sup> Jean Elikal Marna dkk, “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah di Sumatera Barat”, Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi 8, No. 2 (November, 2018): 103

<sup>9</sup> Tajuddin dan Novi Hardiyanti, “Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palopo Unit Balandai Kota Palopo dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo”, Jurnal Institusi dan Keuangan syariah 1, No. 1 (Juni, 2018): 106.

		Kantor Cabang			
		Pembantu			
		Palopo			
4	Roni Andespa <sup>10</sup>	Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional	Teknik pengambilan sampel yaitu <i>non probability sampling</i> dengan <i>convenience sample</i> . Teknik analisis data menggunakan T-test Independent Sampel.	Menggunakan 500 sampel	Terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah bank syariah dan bank konvensional, namun selisih yang rendah
5	Alinda Hatikarini	Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap	Teknik analisis data yaitu uji normalitas dan uji analisis independent t-	Data yang digunakan berskala interval atau rasio	Indicator yang memiliki nilai persentase beda terbesar

<sup>10</sup> Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional", Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan 1, No. 1 (Januari-Juni, 2016): 90.

	Pelayanan Jasa	tes		yaitu	
	Pengiriman			<i>Emphaty</i>	
	Paket di			sebesar 3%	
	PT.Pos				
	Indonesia				
	(Persero) dan				
	JNE Kota				
	Serang				
6.	Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung, dan Agustin Rusiana Sari <sup>11</sup>	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Depok	Teknik pengambilan sampel yaitu <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>purposive sampling</i> .	Menggunakan Carter Model	Kepuasan nasabah bank konvensional lebih besar daripada bank syariah
7.	Irene Vikining	Studi Perbandingan	Teknik Pengambilan	Dua sampel	Terdapat perbedaan

<sup>11</sup> Budi Prijanto, Rani FP, Agustin RS, “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan Carter Model”. Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance 4, No 1 (Mei 2021): 178

Astuty R,	Kepuasan	sampel	berpasang	nilai rata-rata
I Komang	Konsumen	menggunakan	an	kepuasan
Winatha,	Berbasis	<i>purposive</i>		konsumen
Rahmah	<i>Online</i> dan	<i>sampling</i> dan		dan loyalitas
Dianti	Belanja <i>Offline</i>	metode		konsumen
Putri <sup>12</sup>	terhadap	penelitian		yang
	Loyalitas	eksperimen		berbelanja
	Konsumen	dengan		berbasis
		pendekatan		<i>online</i> dan
		komparatif dan		<i>offline</i>
		<i>survey</i>		

#### Kelemahan dari riset terdahulu

Review penelitian terdahulu telah membandingkan Bank Syariah dan Bank Konvensional, dalam artian membandingkan kedua lembaga keuangan Bank. Dan hasil penelitiannya rata-rata mengatakan tingkat kepuasan nasabah antara kedua bank tersebut tidak jauh berbeda, bahkan ada yang sama. Sedangkan yang akan saya teliti merupakan tingkat kepuasan nasabah antara lembaga keuangan Bank (Bank Tabungan Pensiunan Nasional/BTPN) Syariah dan lembaga keuangan Non Bank (Permodalan Nasional Madani/PNM). Adapun kategori sampel dalam penelitian saya yaitu nasabah dari kedua lembaga keuangan tersebut.

<sup>12</sup> Irene Vikining AR, I Komang Winatha, Rahmah DP, “*Studi Perbandingan Kepuasan Konsumen Berbasis Online dan Belanja Offline Terhadap Loyalitas Konsumen*”, Jurnal Economic Education and Entrepreneurship 3, No. 1 (2020): 10.

Belakangan ini maraknya para pelaku UMKM khususnya kategori ibu-ibu yang mengambil pembiayaan/kredit di BTPN Syariah dan PNM Mekaar. Sehingga ibu-ibu yang menjadi nasabah dari kedua lembaga keuangan tersebut memiliki nilai/tingkat kepuasan tersendiri antara kedua lembaga keuangan tersebut. Adapun penelitian terdahulu banyak mengkaji kepuasan nasabah dari segi kualitas pelayanannya, namun kualitas pelayanan yang dikaji lebih mengarah kepada kualitas pelayanan dalam lingkungan kantor perusahaan, seperti pada saat transaksi, fasilitas ATM dll. Sedangkan yang akan saya teliti yaitu kepuasan nasabah dari segi kualitas pelayanan diluar kantor/dilapangan, seperti pelayanan pada saat menyalurkan modal langsung kepada nasabah, pelatihan kepada nasabah dll.

## **B. Landasan Teori**

Adapun teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu, teori *equity* yang dikemukakan oleh John Stacey Adams, seorang psikolog dan perilaku pada tahun 1963. Teori ini berasumsi bahwa seseorang akan merasa puas apabila rasio hasil (outcome) yang diperolehnya dirasakan fair atau adil dengan input yang digunakan.<sup>13</sup> Dengan kata lain, kepuasan terjalin apabila konsumen merasakan kalau rasio hasil terhadap inputnya (outcome dibanding input) sepadan terhadap rasio yang sama yang diperoleh orang lain.

---

<sup>13</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta, Graha Ilmu : 2010), 19.

## 1. Komparasi

Menurut Silalahi Ulber komparatif adalah penelitian yang membandingkan dua gejala atau lebih.<sup>14</sup> Penelitian komparatif dapat berupa komparatif deskriptif (*descriptive comparative*) maupun komparatif korelasional (*correlation comparative*). Komparatif deskriptif membandingkan variabel yang sama untuk sampel yang berbeda. Sedangkan menurut Hasan analisis komparasi atau perbandingan adalah prosedur statistik guna menguji perbedaan diantara dua kelompok data (variabel) atau lebih. Uji ini bergantung pada jenis data (nominal, ordinal, interval/rasio) dan kelompok sampel yang diuji.<sup>15</sup> Komparasi antara dua sampel yang saling lepas (*independen*) yaitu sampel-sampel tersebut satu sama lain terpisah secara tegas dimana anggota sampel yang satu tidak menjadi anggota sampel lainnya.

Dalam penelitian ini peneliti ingin membandingkan kualitas layanan diluar kantor perusahaan/di lapangan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan melakukan studi komparasi. Nana Syaodih Sukmadinata mengatakan bahwa penelitian komparatif diarahkan untuk mengetahui apakah antara dua atau lebih dari dua kelompok ada perbedaan dalam aspek atau variabel yang diteliti.<sup>16</sup> Penelitian dilakukan secara alamiah, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan instrument

---

<sup>14</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung, Refika Aditama: 2009), 35.

<sup>15</sup> Hasan, M. Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor, Ghalia Indonesia: 2002), 126-127.

<sup>16</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Remaja Rosadakarya: 2008), 56.

yang bersifat mengukur. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk mencari perbedaan diantara variabel-variabel yang diteliti.

## 2. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>17</sup> Dengan kata lain kesesuaian antara harapan nasabah terhadap kinerja (hasil) yang dirasakannya. Seperti dalam bentuk kualitas pelayanan yang diberikan. Jika nasabah merasa puas maka besar kemungkinan nasabah akan kembali lagi dan membeli produk-produk lainnya dan juga merekomendasikan kepada teman-temannya, keluarganya dan orang-orang disekitarnya.

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mencapai kepuasan nasabah yaitu memiliki sifat amanah. Dalam Islam, amanah merupakan salah satu sifat yang harus dimiliki oleh setiap insan, terutama dalam hal perdagangan atau jual beli. Dengan sifat amanah maka seseorang akan lebih bertanggung jawab terhadap perkataan maupun pekerjaannya. Sebagaimana Allah telah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

---

<sup>17</sup> Philip Kotler (2000) dalam Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta, Graha Ilmu : 2010), 18.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”<sup>18</sup>

Ayat tersebut berisi anjuran kepada setiap insan agar menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Amanat dapat dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan, serta dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, keberhasilan suatu lembaga atau pemberi jasa layanan dapat dinilai berdasarkan baik buruknya layanan yang diberikan kepada nasabah. Salah satu cara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yaitu melakukan komunikasi kepada nasabah dengan sopan dan lemah lembut. Pelayanan tersebut sesuai dengan yang dijabarkan didalam Al-Qur’an surat ali Imran ayat 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِّنْ

حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

<sup>18</sup> Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, (Cet, X, Bandung: CV Ponegoro, 2015), 57.



“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>19</sup>

Keterkaitan dengan kepuasan nasabah yaitu dalam hal melayani nasabah hendaklah bersikap sopan dan lemah lembut. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada saat memberikan pelayanan informasi, membantu nasabah yang kesulitan dalam bertransaksi, melayani nasabah dengan sepenuh hati, serta dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah.

Sesungguhnya dalam hal mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam hal jual beli atau transaksi dapat membuka pintu rezeki yang luas Sebagaimana Rasulullah saw Bersabda:

*Perhatikan olehmu sekalian perdagangan itu, sesungguhnya di dunia ini ada Sembilan dari pintu rezeki bersumber dari perdagangan (H.R Ahmad).*

Ini mengisyaratkan bahwa suatu bisnis, baik itu perdagangan barang maupun jasa akan tetap mendapatkan keuntungan yang baik,

---

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, (Cet. X, Bandung: CV Ponegoro, 2015), 71.

halal, dan berkah, jika lembaga atau perusahaan tersebut meningkatkan kepuasan nasabahnya dan sesuai dengan syariat Islam.

b. Teori Menurut Para Ahli:

Bagi Mowen dan Minor, kepuasan konsumen didefinisikan sebagai totalitas perilaku yang ditunjukkan konsumen atas barang serta jasa sehabis mereka mendapatkan dan memakainya. Ini ialah penilaian evaluative pasca pemilihan yang diakibatkan oleh seleksi pembelian spesial serta pengalaman memakai atau mengkonsumsi barang ataupun jasa tersebut.<sup>20</sup>

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>21</sup>

c. Aspek-Aspek Kepuasan Nasabah

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dilihat dari lima aspek sebagai berikut.<sup>22</sup>

1) *Tangibles*

Bukti fisik merupakan segala sesuatu yang menyangkut kemenarikan fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dimanfaatkan oleh perusahaan, serta *performance* karyawan.

---

<sup>20</sup> Mowen dan Minor (2002) dalam Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta, Andi : 2016), 78-79.

<sup>21</sup> Philip Kotler (2000) dalam Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta, Graha Ilmu : 2013), 18.

<sup>22</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta, Andi : 2016), 52.

## 2) *Responsiveness*

Daya tanggap berhubungan dengan kemauan dan kemampuan karyawan dalam membantu dan merespon kebutuhan nasabah, memberikan informasi kapan saja dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

## 3) *Reliability*

Keandalan berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dari pertamakali jasa diberikan dan menyajikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

## 4) *Assurance*

Jaminan ialah perilaku karyawan yang menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan, serta menciptakan rasa aman bagi karyawan dan nasabah, serta bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah nasabah.

## 5) *Empathy*

Empati ialah respon perusahaan dan karyawan dalam memahami masalah para nasabah dan berbuat untuk kepentingan nasabah, serta memberi perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### d. Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler ada empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, antara lain:<sup>23</sup>

##### 1) Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi perusahaan tersebut lagi.

##### 2) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

##### 3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost*

---

<sup>23</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*, (Jakarta, PT. Prenhalindo: 2002), 42.

*shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

#### 4) Analisa kehilangan pelanggan

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang di darapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Zheihaml dan Bitner ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:<sup>24</sup>

##### 1) Fitur produk dan jasa

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membenatu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya. Dalam

---

<sup>24</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta, Graha Ilmu : 2010), 19-21.

melakukan studi kepuasan, banyak perusahaan menggunakan kelompok focus untuk menentukan fitur dan atribut penting dari jasa dan kemudian mengukur persepsi pelanggan terhadap fitur tersebut. penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggan jasa akan membuat *trade-off* antara fitur jasa yang berbeda (misalnya, tingkat harga dengan kualitas, atau dengan keramahan karyawan), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi dan tingkat kekritisannya jasa.

## 2) Emosi pelanggan

Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi spesifik juga dapat disebabkan oleh pengalaman konsumsi, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan bahagia, senang gembira akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, duka, penyesalan dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.

## 3) Atribut untuk keberhasilan kegagalan jasa

Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang

diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasan. Misalnya, ketika nasabah gagal menarik uang dari ATM maka ia akan mencari alasan mengapa ATM tidak dapat berfungsi. Apabila tidak berfungsinya ATM disebabkan oleh matinya aliran listrik PLN maka hal ini tidak akan mempengaruhi kepuasannya terhadap bank tertentu.

4) Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*)

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik dibandingkan dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan yang lebih baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

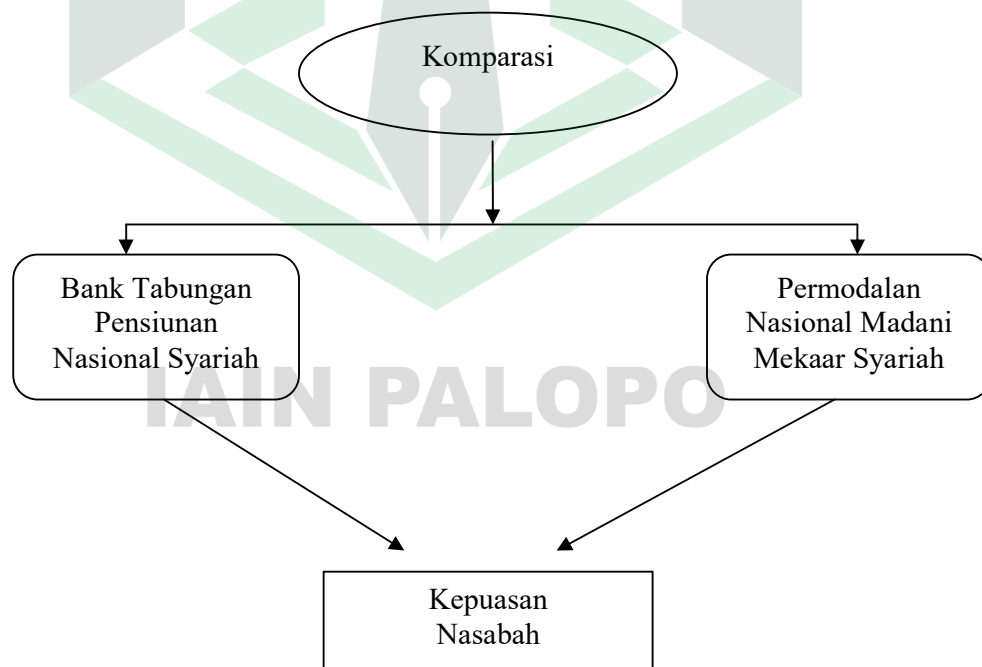
5) Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi

oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

### C. Kerangka Pikir

Jenis lembaga keuangan jika dilihat dari segi imbalan atau jasa atas penggunaan dana, baik simpanan maupun pembiayaan, lembaga keuangan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank. Lembaga keuangan bank ataupun non bank saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga harapan serta kebutuhan nasabah terpenuhi. Tentunya dengan pelayanan tersebut akan muncul berbagai penilaian kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah ataupun konvensional. Hal ini dapat dijelaskan dalam model / gambar berikut:



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir



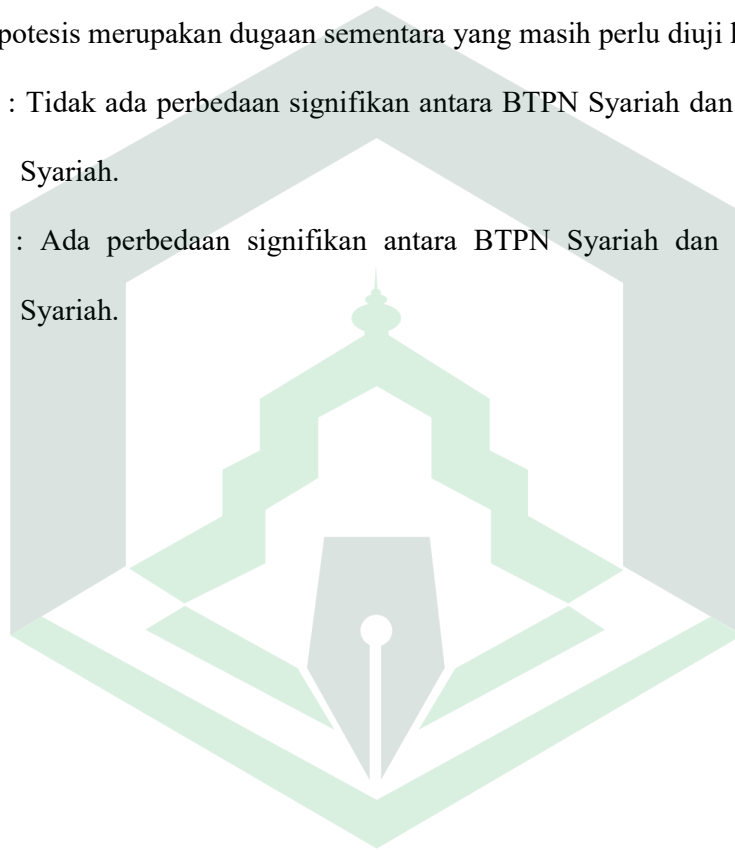
Skema kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba menjelaskan bahwa perbandingan antara BTPN Syariah dan PNM apakah dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya.

$H_0$  : Tidak ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.

$H_1$  : Ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.



**IAIN PALOPO**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Metode penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai tata cara riset yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, metode pengambilan sampel biasanya dilakukan secara random, pengumpulan informasi/data menggunakan instrument riset, analisis informasi bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.<sup>25</sup>

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

Penelitian ini akan dilakukan pada nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah di Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Februari 2021 s/d Maret 2021.

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Untuk mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah tujuan dari pembahasan judul, maka diberikan definisi dan batasan operasional sebagai berikut.

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung, Alfabeta: 2015), 35.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Dimensi/Indikator
1.	Kepuasan	Kepuasan adalah rasa senang yang dirasakan oleh nasabah atas kinerja yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan.	1. Bukti Langsung 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati <sup>26</sup>

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah masing-masing dari BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.

Adapun sampel penelitian peneliti, yaitu 50 nasabah dari BTPN Syariah dan 50 nasabah dari PNM Mekaar Syariah. Sedangkan pada penarikan sampel, penulis menggunakan metode *Sampling Insidental*, merupakan metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, ialah siapa saja yang secara kebetulan/insidental berjumpa dengan periset bisa digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui itu sesuai dijadikan sumber informasi/responden.<sup>27</sup> Metode ini diambil oleh periset supaya mempermudah periset dalam pembagian kuisioner.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan informasi yang relevan ialah Kuesioner (angket). Kuesioner ialah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan metode memberikan seperangkat pertanyaan ataupun

<sup>26</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta, Andi : 2016), 52.

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta: 2018), 124.

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ialah metode pengumpulan informasi yang efektif apabila periset tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan yang dapat diharapkan dari responden. Tidak hanya itu, kuesioner bisa berbentuk pertanyaan/ statment tertutup ataupun terbuka, bisa diberikan kepada responden secara langsung ataupun dikirim lewat pos, ataupun internet.<sup>28</sup> Adapun dalam penelitian ini kuesioner dimaksudkan untuk memperoleh data tentang kepuasan nasabah dari BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Alat ukur dalam riset umumnya dinamakan instrumen penelitian. Jadi, instrumen riset merupakan sesuatu perlengkapan yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati, semua fenomena tersebut disebut variabel penelitian.<sup>29</sup> Adapun penelitian ini melakukan teknik pengumpulan data dengan survei, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian atau pada objek penelitian.

Penelitian survei ialah riset kuantitatif yang memakai persoalan terstruktur/sistematis yang sama kepada seluruh responden, setelah itu jawaban dari responden dicatat, diolah, serta dianalisis. Persoalan terstruktur sistematis dikenal dengan sebutan kuesioner. Data-data yang dikumpul dengan angket- kuesioner dihitung dengan metode *scoring*.

Skala yang pengukurannya sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta: 2008), 199.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung, Alfabeta: 2008), 146.

- a. Untuk sangat tidak setuju diberi nilai : 1
- b. Untuk tidak setuju diberi nilai : 2
- c. Untuk ragu-ragu diberi nilai : 3
- d. Untuk setuju diberi nilai : 4
- e. Untuk sangat setuju diberi nilai : 5

Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Aspek	Item
		1. Bukti Langsung	1. Karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan 2. Sarana komunikasi yang baik 3. Lokasi/tempat diadakannya pertemuan dengan nasabah bersih dan nyaman 4. Karyawan menggunakan peralatan-peralatan modern dalam melayani nasabah
	Kepuasan Nasabah <sup>30</sup>	2. Keandalan	1. Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah 2. Karyawan memberikan layanan secara tepat sesuai waktu yang dijanjikan 3. Karyawan selalu siap untuk membantu nasabah 4. Karyawan memiliki kemampuan untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan
		3. Daya Tanggap	1. Karyawan memberikan informasi secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan

<sup>30</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta, Andi : 2016), 52.

Tabel 3.2 Lanjutan

---

4.	2. Karyawan tidak menunda pelayanan 3. Karyawan memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan 1. Karyawan mampu menciptakan rasa kepercayaan bagi nasabah 2. Karyawan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah 3. Karyawan selalu bersikap sopan kepada nasabah
5. Jaminan	1. Karyawan memahami kebutuhan personal nasabah 2. Karyawan mampu memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah 3. Karyawan mengadakan pertemuan dengan jam/waktu yang nyaman bagi nasabah
6. Empati	

---

#### G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan pengolahan data menggunakan program *Statistical Package for Sosial Science (SPSS) for Windows versi 22*. Sebelum melaksanakan interpretasi pada hasil analisis komparasi dari model penelitian yang akan digunakan, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap data penelitian tersebut. hal ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah model tersebut dapat dianggap relevan atau tidak.

## 1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>31</sup> Jadi, uji ini dilakukan agar hasilnya dapat dipercaya. Uji validitas data memakai prinsip mengkorelasikan ataupun menghubungkan antara tiap- tiap skor item dengan skor total yang diperoleh dalam riset. Dalam riset ini standar validitas tiap pernyataan yang lebih besar 0,3. Jadi bila pernyataan mempunyai nilai diatas 0,3 sehingga butir pernyataan dianggap valid.<sup>32</sup>

Uji validitas berfungsi untuk mengetahui kevalidan informasi yang diperoleh, setelah memperoleh data melalui kuesioner nantinya akan diuji kevalidannya, apabila data tersebut valid maka bisa diteruskan ke uji selanjutnya, namun apabila data yang diperoleh tidak valid maka data tersebut tidak bisa diolah lebih lanjut.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible1	.699	.874
Tangible2	.450	.883
Tangible3	.417	.884
Tangible4	.476	.882
Reliability5	.782	.869
Reliability6	.595	.877
Reliability7	.422	.884
Reliability8	.520	.880
Responsiveness9	.611	.877
Responsiveness10	.589	.878

<sup>31</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta, RajaGrafindo Persada: 2011), 162.

<sup>32</sup> Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009), h. 353.

Tabel 3.3. Lanjutan

Responsiveness11	.638	.876
Assurance12	.611	.877
Assurance13	.546	.880
Assurance14	.348	.886
Empathy21	.370	.885
Empathy22	.512	.881
Empathy23	.380	.885

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS versi 22.

Berdasarkan tabel diatas setiap item pada Variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan valid karena disetiap item lebih besar dari 0.3.

## 2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tidak berubah-ubah, apabila dicoba pengukuran 2 kali ataupun lebih terhadap indikasi yang sama dengan memakai alat pengukur yang sama pula.<sup>33</sup> Apabila suatu alat pengukur dipakai 2 kali untuk mengukur indikasi yang sama serta hasil pengukuran yang diperoleh relatif tidak berubah- ubah, serta koefisien korelasi (r) positif maka perlengkapan pengukur tersebut reliabel. Uji realibilitas dalam riset ini memakai dukungan program SPSS Statitics. Pengukuran realibilitas dilakukan dengan metode pengukuran sekali saja serta uji statistic yang digunakan merupakan *cronbach Alpha*. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel bila memberikan nilai *cronbach Alpha*>0,60. bersumber pada output diperoleh koefisien realibilitas tinggi (>0,60) hingga variabel- variabel yang digunakan reliabel.

<sup>33</sup> Syofian Siregar, Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, (Jakarta, RajaGrafindo Persada: 2011), 173.



**Kategori koefisien reliabilitas yaitu sebagai berikut:**

0,80 - 1,00 : Reabilitas Sangat Tinggi

0,60 - 0,80 : Reabilitas Tinggi

0,40 - 0,60 : Reabilitas Sedang

0,20 - 0,40 : Reabilitas Rendah

Tabel 3.4 Reliability Statistics Variabel Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	17

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan kategori koefisien reliabilitas maka dapat disimpulkan bahwa instrument kepuasan nasabah mempunyai nilai reliabilitas sangat tinggi.

**H. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Analisis Deskriptif Frekuensi dan pengujian hipotesis menggunakan uji beda mann-withney. Analisis deskriptif ialah tata cara analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan ataupun memaparkan suatu perihal apa adanya. Umumnya parameter analisis deskriptif merupakan mean, median, modus (mode), frekuensi, persentase, persentil serta sebagainya.

Uji Mann-Withney digunakan untuk mengetahui terdapat atau tidaknya perbandingan dari 2 himpunan informasi yang berasal dari sampel yang independen. Uji mann- withney merupakan uji non- parametrik yang menjadi alternatif dari uji t (uji parametrik).

Pada uji mann-withney ini terdapat asumsi mengenai distribusi data.

Beberapa asumsi yang diperlukan adalah sebagai berikut.

1. Pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak dan data bersifat nonparametrik
2. Antar sampel saling bebas
3. Data berskala minimal ordinal.



**IAIN PALOPO**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum BTPN Syariah dan PNM Mekaar**

###### **a. Gambaran Umum BTPN Syariah<sup>34</sup>**

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah (UUS) BTPN. Bank Sahabat Purdanata yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan bank umum non devisa yang 70% sahamnya diakusisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah BTPN yang difokuskan melayani dan memberdayakan keluarga pra sejahtera di seluruh Indonesia adalah salah satu segmen bisnis di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk sejak Maret 2008, kemudian di *Spin Off* dan bergabung ke BTPN Syariah pada Juli 2014.

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum

---

<sup>34</sup> BTPN Syariah, “*Profile, visi dan misi BTPN Syariah*”, September 16, 2021. <http://www.btpn.com>

terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Dayanya.

Visi BTPN Syariah

“Menjadi bank syariah terbaik untuk keuangan inklusif, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia”.

Misi BTPN Syariah

“Bersama, kita ciptakan kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti”

**b. Gambaran Umum PNM Mekaar Syariah<sup>35</sup>**

Seiring dengan perkembangan usaha, pada tahun 2015, PNM meluncurkan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha Ultra mikro melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar). PNM Mekaar dikuatkan dengan aktivitas pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok.

PNM Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam yang berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro, melalui:

---

<sup>35</sup> PNM, “PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah”, September 16, 2020. <https://www.pnm.co.id>

- a. Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita dan kesejahteraan keluarga.
- b. Pembiayaan modal usaha tanpa agunan
- c. Pembiasaan budaya menabung
- d. Peningkatan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis.

Akad dalam mekaar syariah:

1) Murabahah

Perjanjian jual-beli antara Mekaar syariah/pemberi pembiayaan dengan nasabah. Mekaar syariah membeli barang yang diperlukan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara Mekaar syariah dan nasabah.

2) Wakalah

Pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang diwakilkan. Dalam hal ini Mekaar syariah memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang sesuai yang dibutuhkan.

3) Wadiah

Titipan nasabah yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki. Mekaar Syariah bertanggung jawab atas pengembalian titipan tersebut.

Visi PNM

“Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang Baik”.

Misi PNM

- 1) Menjalankan berbagai upaya yang terkait dengan operasional perusahaan untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK
- 2) Membantu para pelaku UMKMK untuk mendapatkan dan keumidan meningkatkan akses pembiayaan UMKMK kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Meningkatkan kreatifitas dan produktivitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.

## **2. Deskripsi Data Responden**

### **a. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari BTPN Syariah sebanyak 50 orang dan nasabah PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur sebanyak 50 orang yang ditemui penulis pada saat penelitian berlangsung. Terdapat beberapa karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini, yaitu usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lama jadi nasabah.

## b. Umur/Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Umur

Umur	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
18-25	1	2
26-35	16	32
36-45	20	40
>45	13	26
Total	50	100

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Umur

Umur	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
18-25	5	10
26-35	12	24
36-45	15	34
>45	18	32
Total	50	100

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur, maka jumlah responden terbesar nasabah BTPN Syariah adalah responden yang berumur antara 36-45 tahun yakni sebanyak 20 orang atau sebesar 40%, responden yang berumur antara 18-25 tahun yakni sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, responden yang berumur antara 26-35 tahun yakni sebanyak 16 orang atau sebesar 32%, dan responden yang berumur diatas 45 tahun yakni sebanyak 13 orang atau sebesar 26%. Sedangkan jumlah responden terbesar nasabah PNM Mekaar Syariah adalah responden yang berumur diatas 45 tahun yakni sebanyak 18

orang atau sebesar 32%, responden yang berumur antara 18-25 tahun yakni sebanyak 5 orang atau sebesar 10%, responden yang berumur antara 26-35 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 24% dan responden yang berumur antara 36-45 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 34%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah BTPN Syariah berumur 36-45 tahun sedangkan PNM Mekaar Syariah rata-rata nasabahnya berumur diatas 45 tahun.

**c. Pendidikan Terakhir Responden**

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
SD	10	20
SMP	15	30
SMA	25	50
Total	50	100

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Tanggapan Responden	
	Orang	Persen
SD	13	26
SMP	19	38
SMA	16	32
D1-S1	2	4
Total	50	100

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan terakhir, maka jumlah responden terbesar nasabah BTPN Syariah adalah responden yang berpendidikan



SMA/Sederajat yakni 25 orang atau sebesar 50%, responden yang berpendidikan SD/Sederajat yakni 10 orang atau sebesar 20%, dan responden yang berpendidikan SMP/Sederajat yakni 15 orang atau sebesar 30%. Sedangkan jumlah terbesar nasabah PNM Mekaar Syariah adalah responden yang berpendidikan SMP/Sederajat yakni 19 orang atau sebesar 38%, responden yang berpendidikan SD/Sederajat yakni 13 orang atau sebesar 26%, responden yang berpendidikan SMA/Sederajat yakni 16 orang atau sebesar 32%, dan responden yang berpendidikan D3-S1 yakni 2 orang atau sebesar 4%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna jasa BTPN Syariah yang berpendidikan SMA/Sederajat sedangkan rata-rata pengguna jasa PNM Mekaar Syariah didominasi responden yang berpendidikan SMP/Sederajat.

**d. Pekerjaan Responden**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
IRT	42	84
PEDAGANG	6	12
LAIN-LAIN	2	4
Total	50	100

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
IRT	39	78
PEDAGANG	8	16
DLL	3	6
Total	50	100

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan, maka jumlah responden terbesar nasabah BTPN Syariah adalah responden yang berprofesi sebagai IRT yakni 42 orang atau sebesar 84%, responden yang berprofesi Pedagang yakni 6 orang atau sebesar 12%, responden lain yakni 2 orang atau sebesar 4%. Begitupun jumlah responden terbesar nasabah PNM Mekaar Syariah adalah responden yang berprofesi sebagai IRT yakni 39 orang atau sebesar 78%, responden yang berprofesi Pedagang yakni 8 orang atau sebesar 16%, responden lain yakni 2 orang atau sebesar 4%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata nasabah pengguna jasa BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah didominasi responden yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT).

**e. Lama Jadi Nasabah**

Karakteristik responden berdasarkan lama jadi nasabah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Nasabah BTPN Syariah Berdasarkan Lama Jadi Nasabah

Lama Jadi Nasabah	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
<1 TAHUN	1	2
1-2 TAHUN	9	18
3-4 TAHUN	40	80
Total	50	100

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Nasabah PNM Mekaar Syariah Berdasarkan Lama Jadi Nasabah

Lama Jadi Nasabah	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase (%)
<1 TAHUN	3	6
1-2 TAHUN	20	40
3-4 TAHUN	27	54
Total	50	100

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan lama jadi nasabah, maka jumlah responden terbesar nasabah BTPN Syariah adalah responden yang telah menjadi nasabah antara 3-4 tahun yakni sebanyak 40 orang atau sebesar 80%, responden yang telah menjadi nasabah <1 tahun yakni sebanyak 1 orang atau sebesar 2%, dan responden yang telah menjadi nasabah antara 1-2 tahun yakni sebanyak 9 orang atau sebesar 18%. Sedangkan jumlah responden terbesar nasabah PNM Mekaar Syariah adalah responden yang telah menjadi nasabah antara 3-4 tahun yakni sebanyak 27 orang atau sebesar 54%, responden yang telah menjadi nasabah <1 tahun yakni sebanyak 3 orang atau sebesar 6%, dan responden yang telah menjadi nasabah antara 1-2 tahun yakni sebanyak 20 orang atau sebesar 40%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna jasa BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah yaitu responden yang telah menjadi nasabah selama 3-4 tahun.

### 3. Analisis dan Pembahasan Deskriptif Frekuensi

Dalam analisis deskriptif dijelaskan deskripsi variabel Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan Kepuasan Nasabah PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur dengan menampilkan masing-masing indikator yang bersangkutan.

#### a. Variabel Kepuasan Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)

Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek *Tangible*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	29	58%	21	42%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
2	19	38%	27	54%	4	8%	0	0%	0	0%	100%	50
3	23	46%	25	50%	2	4%	0	0%	0	0%	100%	50
4	2	4%	33	66%	10	20%	5	10%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek *Tangible*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	32	64%	18	36%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
2	23	46%	26	52%	1	2%	0	0%	0	0%	100%	50
3	26	52%	23	46%	1	2%	0	0%	0	0%	100%	50
4	0	0%	19	38%	17	34%	14	28%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Berdasarkan tabel 4.9 frekuensi kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan aspek *tangible* dapat diketahui bahwa frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 29 (58%) merupakan karyawan berpakaian rapi dan sopan. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju atau yang paling banyak mengatakan tidak setuju terdapat pada item nomor 4 yaitu 5 (10%) merupakan

karyawan menggunakan peralatan-peralatan modern dalam melayani nasabah.

Begitupun pada tabel 4.10 frekuensi kepuasan nasabah PNM Mekaar Syariah dengan aspek *tangible* frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 32 (64%) merupakan karyawan berpakaian rapih dan sopan. Dan yang paling banyak mengatakan tidak setuju terdapat pada item nomor 4 yaitu 14 (28%) merupakan karyawan menggunakan peralatan-peralatan modern dalam melayani nasabah.

Sehingga dapat dikatakan perbandingan kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan aspek *tangible* lebih tinggi nasabah PNM Mekaar Syariah yang mengatakan sangat setuju yaitu 32 (64%).

#### b. Variabel Kepuasan Aspek *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek *Reliability*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	22	44%	24	48%	4	8%	0	0%	0	0%	100%	50
2	14	28%	22	44%	14	28%	0	0%	0	0%	100%	50
3	26	52%	19	38%	5	10%	0	0%	0	0%	100%	50
4	28	56%	17	34%	5	10%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek *Reliability*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	19	38%	31	62%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
2	15	30%	22	44%	9	18%	4	8%	0	0%	100%	50
3	25	50%	25	50%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
4	24	48%	24	48%	2	4%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Berdasarkan tabel 4.11 frekuensi kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan aspek *reliability* dapat diketahui bahwa frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 4 yaitu 28 (56%) merupakan karyawan memiliki kemampuan untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju sekaligus yang paling tinggi mengatakan netral terdapat pada item nomor 2 yaitu 14 (28%) merupakan karyawan memberikan layanan secara tepat sesuai waktu yang dijanjikan.

Begitupun pada tabel 4.12 frekuensi kepuasan nasabah PNM Mekaar Syariah dengan aspek *reliability* frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 3 yaitu 25 (50%) merupakan karyawan selalu siap untuk membantu nasabah. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 2 yaitu 4 (8%) merupakan karyawan memberikan layanan secara tepat sesuai waktu yang dijanjikan.

Sehingga perbandingan kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan aspek *reliability* lebih tinggi nasabah BTPN Syariah yang mengatakan sangat setuju yaitu 28 (56%).

**c. Variabel Kepuasan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek *Responsiveness*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	34	68%	16	32%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
2	9	18%	26	52%	15	30%	0	0%	0	0%	100%	50
3	17	34%	23	46%	10	20%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Aspek *Responsiveness*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	28	56%	22	44%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
2	13	26%	25	50%	8	16%	4	8%	0	0%	100%	50
3	17	34%	26	52%	7	14%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.13 frekuensi kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan aspek *responsiveness* dapat diketahui bahwa frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 34 (68%) merupakan karyawan memberikan informasi secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 2 yaitu 9 (18%) yang merupakan karyawan tidak menunda pelayanan.

Sedangkan pada tabel 4.14 frekuensi kepuasan nasabah PNM Mekaar Syariah dengan aspek *responsiveness* frekuensi yang paling tinggi

mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 28 (56%) merupakan karyawan memberikan informasi secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 2 yaitu 13 (26%) dan 4 (8%) yang mengatakan tidak setuju pada item ini yaitu karyawan tidak menunda pelayanan

Hal ini menunjukkan perbandingan kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan aspek *responsiveness* lebih tinggi nasabah BTPN Syariah yang mengatakan sangat setuju yaitu 34 (68%).

#### d. Variabel Kepuasan Aspek Assurance (Jaminan)

Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek Assurance

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	25	50%	21	42%	4	8%	0	0%	0	0%	100%	50
2	28	56%	20	40%	2	4%	0	0%	0	0%	100%	50
3	21	42%	22	44%	7	14%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek Assurance

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	21	42%	23	46%	5	10%	1	2%	0	0%	100%	50
2	23	46%	27	54%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50
3	22	44%	22	44%	6	12%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Frekuensi kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan aspek *assurance* pada tabel 4.15 dapat diketahui frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 2 yaitu 28 (56%) merupakan



karyawan menciptakan rasa aman bagi nasabah. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 3 yaitu 21 (42%) dan 7 (14%) yang mengatakan netral pada item ini yaitu karyawan selalu bersikap sopam kepada nasabah.

Berbeda dengan frekuensi kepuasan nasabah PNM Mekaar Syariah dengan aspek *assurance* pada tabel 4.16 frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 2 yaitu 23 (46%) merupakan karyawan memberikan rasa aman kepada kepada nasabah. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 21 (42%) dan 1 (2%) mengatakan tidak setuju pada item ini yaitu karyawan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah.

Sehingga perbandingan kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan aspek *assurance* lebih sedikit PNM Mekaar Syariah karena terdapat 1 (2%) yang mengatakan tidak setuju pada item nomor 1 sedangkan BTPN Syariah tidak ada yang mengatakan tidak setuju.

**e. Variabel Kepuasan Aspek *Empathy* (Empati)**

Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Berdasarkan Aspek *Empathy*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	16	32%	25	50%	9	18%	0	0%	0	0%	100%	50
2	21	42%	22	44%	7	14%	0	0%	0	0%	100%	50
3	27	54%	23	46%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Responden Nasabah PNM Berdasarkan Aspek *Empathy*

No Item	SS		S		N		TS		STS		Total (%)	Total Responden
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	15	30%	28	56%	7	14%	0	0%	0	0%	100%	50
2	17	34%	25	50%	8	16%	0	0%	0	0%	100%	50
3	20	40%	30	60%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	50

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Frekuensi kepuasan nasabah BTPN Syariah dengan aspek *empathy* pada tabel 4.17 dapat diketahui frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 3 yaitu 27 (54%) merupakan karyawan mengadakan pertemuan dengan jam/waktu yang nyaman bagi nasabah. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 1 yaitu 16 (32%) yang merupakan karyawan memahami kebutuhan personal nasabah.

Sedangkan frekuensi kepuasan nasabah PNM Mekaar Syariah dengan aspek *empathy* pada tabel 4.18 frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 4 yaitu 27 (54%) merupakan karyawan menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti. Sedangkan yang paling sedikit mengatakan sangat setuju terdapat pada item nomor 5 yaitu 17 (34%) dan 3 (6%) mengatakan tidak setuju pada item ini yaitu karyawan memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah dengan aspek *empathy* dengan

perbandingan yang paling tinggi mengatakan sangat setuju, lebih tinggi nasabah BTPN Syariah yang mengatakan sangat setuju yaitu 27 (54%).

Tabel 4.19 Rekapitulasi Rata-Rata Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah

	ASPEK	SS	S	N	TS	STS	TOTAL
BTPN Syariah	Tangible	37%	53%	8%	3%	0%	100%
	Reliability	45%	41%	14%	0%	0%	100%
	Responsiveness	40%	43%	17%	0%	0%	100%
	Assurance	49%	42%	9%	0%	0%	100%
	Emphaty	43%	47%	11%	0%	0%	100%
PNM Mekaar Syariah	Tangible	41%	43%	10%	7%	0%	100%
	Reliability	42%	51%	6%	2%	0%	100%
	Responsiveness	39%	49%	10%	3%	0%	100%
	Assurance	44%	48%	7%	1%	0%	100%
	Emphaty	35%	55%	10%	0%	0%	100%

Sumber: Data primer diolah dengan Excel

Berdasarkan tabel 4.19 hasil dari tabel rekapitulasi rata-rata frekuensi jawaban responden tersebut diketahui bahwa frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju pada BTPN Syariah yaitu aspek assurance atau jaminan sebesar 49%. Sedangkan frekuensi yang paling sedikit mengatakan sangat setuju yaitu 37% dan yang paling banyak mengatakan tidak setuju yaitu 3% merupakan aspek tangible atau bukti langsung.

Begitupun pada PNM Mekaar Syariah, frekuensi yang paling tinggi mengatakan sangat setuju yaitu aspek assurance atau jaminan sebesar 44%. Sedangkan frekuensi yang paling banyak mengatakan tidak setuju yaitu aspek tangible atau bukti langsung sebesar 7%.

#### 4. Pengujian Hipotesis Uji beda Mann Withney

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan sementara dalam sebuah penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu  $H_1$ : ada perbandingan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.

Sebelum melakukan uji mann-whitney terlebih dahulu melakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan uji normalitas yaitu:

- Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  maka data berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  maka data tidak berdistribusi normal

#### Uji Normalitas:

Tabel 4.20 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		BTPN SYARIAH	PNM MEKAAR SYARIAH
N		50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	73.06	72.46
	Std. Deviation	4.316	3.882
Most Extreme Differences	Absolute	.126	.127
	Positive	.126	.127
	Negative	-.066	-.074
Test Statistic		.126	.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.047 <sup>c</sup>	.042 <sup>c</sup>

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS Ver.22

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas tersebut dengan menggunakan SPSS nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dari BTPN Syariah yaitu  $0.047 < 0,05$  dan PNM Mekaar Syariah  $0.042 < 0.05$  yang berarti data tidak berdistribusi normal. Hal ini sesuai dengan syarat uji mann-whitney yaitu data bersifat nonparametrik atau data tidak berdistribusi normal.

Sedangkan jika data berdistribusi normal atau parametrik maka sebaiknya menggunakan uji beda one sample t-test.

Adapun dasar pengambilan keputusan yang dijadikan acuan dalam uji mann-withney.

- a. Jika nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) < probabilitas 0,05 maka hipotesis atau “H<sub>1</sub> diterima”
- b. Namun jika nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) > probabilitas 0,05 maka hipotesis atau “H<sub>1</sub> ditolak”

Tabel 4.21 Ranks

	GROUP	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Perbandingan	BTPN	50	52.34	2617.00
Kepuasan Nasabah	PNM	50	48.66	2433.00
	Total	100		

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS Versi 22

Tabel tersebut menunjukkan **Mean Rank atau rata-rata peringkat tiap kelompok** yaitu pada BTPN Syariah rerata peringkatnya 52.34 lebih tinggi dari pada rerata peringkat PNM Mekaar Syariah yaitu 48.66. Untuk mengetahui apakah perbedaan rerata peringkat tersebut bermakna secara statistik atau biasa disebut dengan signifikan, dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.22 Statistik Hasil Uji Beda Mann-Withney

	SKOR_TOTAL
<b>Mann-Whitney U</b>	1158.000
<b>Wilcoxon W</b>	2433.000
<b>Z</b>	-.637
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>	.524

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.20 hasil dari tabel dalam uji mann-withney di atas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,524 lebih besar dari > nilai probabilitas 0,05. Oleh karena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji mann-withney diatas maka dapat disimpulkan bahwa “H<sub>1</sub> ditolak”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah.

Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang hampir sejenis. Nasabah dari BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah sama-sama ada yang menyatakan sangat setuju, setuju, netral, bahkan tidak setuju.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo dengan aspek *tangible* bila dibandingkan jumlah keseluruhan responden yang sangat setuju pada aspek *tangible* lebih besar nasabah PNM Mekaar Syariah yang merasa puas daripada BTPN Syariah. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Henny Mahmudah<sup>36</sup>, bahwa variabel bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>36</sup> Henny Mahmudah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia 9, No. 2 (Desember, 2019): 238.

Tabel frekuensi jawaban responden aspek *reliability*, nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo bila dibandingkan lebih besar nasabah BTPN Syariah yang menyatakan sangat setuju dari pada nasabah PNM Mekaar Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah merasa puas. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Syamsul Rizal dkk<sup>37</sup> mengatakan bahwa semua variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan tabel frekuensi jawaban responden aspek *responsiveness* nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo bila dibandingkan dalam aspek *responsiveness* lebih besar nasabah BTPN Syariah yang menyatakan sangat setuju. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Hisyam Zaini dkk<sup>38</sup>, yang menyatakan bahwa *relationship marketing*, keyakinan serta nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Begitupun pada tabel frekuensi jawaban responden aspek *assurance* nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah dan

---

<sup>37</sup> Syamsul Rizal dan Munawir, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (*M-Banking*) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh", Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi 1 No.2 (2017): 77.

<sup>38</sup> Hisyam Zaini dkk, "*Dampak Relationshipship marketing, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah*", Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia 7, No. 1 (2017): 77.

Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo lebih besar nasabah BTPN Syariah yang merasa puas atas jaminan yang diberikan dibandingkan nasabah BTPN Syariah, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Zulfikri Charis Darmawan<sup>39</sup>, bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang penting dalam menimbulkan kepuasan nasabah.

Sedangkan tabel frekuensi jawaban responden aspek *empathy* nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo lebih besar nasabah BTPN Syariah yang merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan nasabah PNM Mekaar Syariah. Terdapat kesamaan dan perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan RM Yordan dkk<sup>40</sup>, yakni menambahkan dua variabel lainnya selain kualitas pelayanan yaitu variabel inovasi produk dan inovasi layanan, serta hasil penelitiannya menampilkan kalau inovasi produk, inovasi layanan serta kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik ketiga variabel tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Penelitian ini hanya mengukur kepuasan nasabah dengan 5 aspek menurut parasuraman yaitu *tangible, responsiveness, reliabilitas, assurance,* dan *empathy*. Masih banyak variabel lain yang dapat ditambahkan untuk

---

<sup>39</sup> Zulfikri Charis Darmawan, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 3, No. 2 (2018): 113.

<sup>40</sup> RM Yordan Antanegoro dkk, "Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa 1, No. 2 (2017):176-177.



dapat lebih menyempurnakan penelitian ini dan hasilnya mungkin lebih signifikan terhadap kepuasan nasabah, misalnya variabel Kepatuhan terhadap Hukum Islam dan loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan penelitian ini merupakan awalan dari akhiran karena penelitian ini perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji beda mann-withney dengan hasil, tidak ada perbedaan yang signifikan maka rumusan masalah penelitian pun tidak dapat terjawab yakni “tidak ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbandingan Variabel Kepuasan Nasabah antara Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah dan Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo.

Namun, disisi lain hasil penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin<sup>41</sup> yang mengatakan bahwa faktor proses, *assurance*, *intense to use*, dan *promotion* merupakan faktor yang paling menentukan masyarakat memilih menggunakan jasa bank syariah. Sedangkan hasil penelitian Muhammad Zakiy dan Evrita Putri Azzahroh<sup>42</sup> mengatakan bahwa kualitas layanan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah yang diberikan oleh Bank Syariah akan meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat berujung pada loyalitas nasabah.

---

<sup>41</sup> Zulkifli Zainuddin, Yahya Hamja, dan Siti Hamidah Rustiana “Analisis Faktor dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah”, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis 1, No. 1 (2016): 1-12.

<sup>42</sup> Muhammad Zakiy dan Evrita P.A, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 3, No. 1 (Januari-Juni, 2017): 35.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kepuasan nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar tidak ada perbedaan yang signifikan. Namun, berdasarkan pada frekuensi jawaban responden beberapa responden BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah mengatakan tidak setuju. Maka dari itu kedua lembaga keuangan tersebut harus menjaga, dan meningkatkan kualitas layanannya dari beberapa aspek diantaranya yaitu:

- *Tangible* (bukti fisik), khususnya pada peralatan modern. Kedua lembaga keuangan tersebut sebaiknya menggunakan peralatan-peralatan modern dalam melayani nasabah, misalkan menggunakan laptop dan proyektor pada saat memberikan informasi mengenai produk-produk pada lembaga keuangan tersebut.
- *Responsiveness* (daya tanggap), kedua lembaga keuangan tersebut harus mengedepankan daya tanggap karyawan, yaitu berusaha untuk tidak menunda pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan tentu akan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga apabila nasabah puas atas layanan yang diberikan akan berdampak pada loyalitas nasabah, dengan demikian baik nasabah BTPN Syariah maupun PNM Mekaar Syariah dapat bersaing dengan keunggulan kompetitif.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, serta hasil analisis data yang telah dilakukan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa dalam uji beda mann-withney diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,524 lebih besar dari > nilai probabilitas 0,05. Dapat disimpulkan bahwa “H<sub>1</sub> ditolak” karena tidak ada perbedaan yang signifikan maka rumusan masalah penelitian pun tidak dapat terjawab yakni “tidak ada perbedaan signifikan antara BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah”. karena dapat dilihat dari pembahasan sebelumnya, responden nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah yang menyatakan sangat puas hampir sama besar, dilihat dari aspek *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*.

### **B. Saran**

#### 1. Bagi Praktisi

Diharapkan agar menjadi bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya.

#### 2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada. Selain itu penelitian ini hanya meneliti kepuasan nasabah yang terdiri dari 5 aspek yaitu: *tangible, reliability,*

*responsiveness, assurance, dan empathy* pada nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah di Kota Palopo, maka peneliti selanjutnya dapat meneliti didaerah lain atau perusahaan jasa lainnya.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, Roni. “*Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional*”, Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan 1, No. 1 (Januari-Juni, 2016): 90.
- Antanegoro, RM Yordan, Fauzi Sanusi, dan Djasuro Suryo. ” *Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*”, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa 1, No. 2 (2017):176-177.
- AR, Irene Vikining, I Komang Winatha dan Rahmah DP, “*Studi Perbandingan Kepuasan Konsumen Berbasis Online dan Belanja Offline Terhadap Loyalitas Konsumen*”, Jurnal Economic Education and Entrepreneurship 3, No. 1 (2020): 10.
- Azis, Mansur. “*Perbandingan Kualitas Layanan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional Ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan*, Jurnal Ekonomi Syariah 1, No. 2 (Oktober, 2018): 106.
- Cahyani, Putri Dwi, “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*” Jurnal Bisnis dan Manajemen 6, No. 2 (Oktober 2016): 161.
- Darmawan, Zulfikri Charis, dan Ahmad Ajib Ridlwan. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 3, No. 2 (2018): 113.
- Iqbal, M. dan Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- Ishak, Muhammad Zakiy dan Evrita Putri Azzahroh. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 3, No. 1 (Januari-Juni, 2017): 35.
- Kementrian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, Cet, X, Bandung: CV Ponegoro, 2015.
- Mahmudah, Henny. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia 9, No. 2 (Desember, 2019): 238.
- Marna, Jean Elikal, et al. “*Analisis Kepuasan Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah di Sumatera Barat*”, Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi 8, No. 2 (November, 2018): 103.
- Otoritas Jasa Keuangan, “*Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Maret 2019*”, September 09, 2020.

- Prijanto, Budi, Rani FP dan Agustin RS, “*Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional di Kota Depok Menggunakan Carter Model*”. *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 4, No 1 (Mei 2021): 178
- Ridwan dan Sunarto. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabet, 2009.
- Rizal, Syamsul dan Munawir. “*Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*”, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* 1 No.2 (2017): 73-74.
- Sarwani, Andry dan Liling Listiawati. “*Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya*” *Jurnal Hasil Penelitian LPMM Untag Surabaya* 4, No. 01 (2019): 28.
- Sarwani, Andry Herawati, dan Liling Listiawati, “*Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Surabaya*” *Jurnal Hasil Penelitian LPMM Untag Surabaya* 4, No. 01 (2019): 28.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011.
- Siyanto, Yudi, “*Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, No. 01 (2017): 64.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Remaja Rosadakarya: 2008
- Tajuddin dan Novi Hardiyanti. “*Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palopo Unit Balandai Kota Palopo dan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo*”, *Jurnal Institusi dan Keuangan syariah* 1, No. 1 (Juni, 2018): 106.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Zaini, Hisyam, et al. “*Dampak Relationshipship marketing, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7, No. 1 (2017): 77.



**IAIN PALOPO**

## PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda *check list* (✓) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Usia :  18-25 Tahun  36 – 45 Tahun  
 26 – 35 Tahun  > 45 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :  SD  Diploma  
 SMP  S1  
 SMA
5. Lama Jadi Nasabah :  < 1 Tahun  3 – 4 Tahun  
 1 – 2 Tahun  > 4 Tahun

### A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini mohon Saudara/i membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beritanda (X) pada kolom yang salah kemudian beritanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

### B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama anda menjadi nasabah. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5



S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

## PERTANYAAN PENELITIAN

### I. KEPUASAN NASABAH

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>BUKTI LANGSUNG</b>						
1	Karyawan selalu berpakaian rapi dan sopan					
2	Sarana komunikasi yang baik					
3	Lokasi/tempat diadakannya pertemuan dengan nasabah bersih dan nyaman					
4	Karyawan menggunakan peralatan-peralatan modern dalam melayani nasabah					
<b>KEANDALAN</b>						
1	Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					
2	Karyawan memberikan layanan secara tepat sesuai waktu yang dijanjikan					
3	Karyawan selalu siap untuk membantu nasabah					
4	Karyawan memiliki kemampuan untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan					

<b>DAYA TANGGAP</b>					
1	Karyawan memberikan informasi secara pasti mengenai waktu pelaksanaan pelayanan				
2	Karyawan tidak menunda pelayanan				
3	Karyawan memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan				
<b>JAMINAN</b>					
1	Karyawan mampu menciptakan rasa kepercayaan bagi nasabah				
2	Karyawan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah				
3	Karyawan selalu bersikap sopan kepada nasabah				
<b>EMPATI</b>					
1	Karyawan memahami kebutuhan personal nasabah				
2	Karyawan mampu memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah				
3	Karyawan mengadakan pertemuan dengan jam/waktu yang nyaman bagi nasabah				

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA ~

**IAIN PALOPO**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul "Analisis Komparasi  
Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo"

Yang di tulis oleh :

Nama : Isra Miranti  
NIM : 16 0402 0132  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk  
dijukan pada ujian *monografiyah*.

Demikian persetujuan ini di buat untuk proses selanjutnya

Pembimbing I

Dr. H. Ramlah M., M.M.  
NIP: 9610208 199403 2 001

Tanggal:

Pembimbing II

Dr. Adzan Noor Bakri, SE, Sy., M.A, Ek.  
NIP: 19870618 201503 1 004

Tanggal:

**IAIN PALOPO**

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.

Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy.,M.A.Ek.

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 28 September 2021

Lamp : -  
Hal : Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo  
Di-  
Palopo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Isra Miranti  
NIM : 16 0402 0132  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : "Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
NIP:19610208 199403 2 001

Tanggal:

Pembimbing II

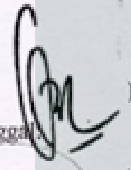


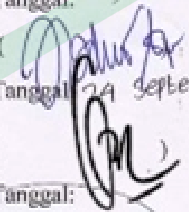

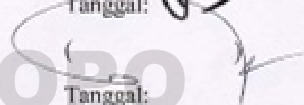
Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy.,M.A.Ek.  
NIP:19870618 201503 1 004

Tanggal:

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Melalui Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo yang ditulis oleh Isra Miranti NIM 16 0402 0132, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah di ujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin, tanggal 12 Juli 2021 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *Munaqasyah*.

### TIM PENGUJI

1. Dr.Hj.Ramlah M.,M.M  
Ketua sidang  
()  
Tanggal: 24 September 2021
2. Dr.Muh.Ruslan Abdullah,S.EI.,M.A  
Sekertaris Sidang  
()  
Tanggal: 24 September 2021
3. Dr.Muh.Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A  
Penguji I  
()  
Tanggal: 24 September 2021
4. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.  
Penguji II  
()  
Tanggal: 24 September 2021
5. Dr.Hj.Ramlah M.,M.M  
Pembimbing I/Penguji  
()  
Tanggal: 24 September 2021
6. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek  
Pembimbing II/Penguji  
()  
Tanggal: 24 September 2021

Dr.Muh.Ruslan Abdullah, S.El.,M.A  
Nurdin Batjo, S.Pt., M.M  
Dr.Hj.Ramlah M.,M.M  
Dr. Adza1 Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek

**NOTA DINAS TIM PENGUJI**

Lamp :

Hal : skripsi an. Isra Miranti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

*Assalamu'alaikum wr. Wb.*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Isra Miranti  
NIM : 16 0402 0132  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wars Timur Kota Palopo

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum wr. Wb.*

1. Dr.Muh.Ruslan Abdullah, S.El.,M.A  
Penguji I
2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.  
Penguji II
3. Dr.Hj.Ramlah M.,M.M  
Pembimbing I/Penguji
4. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek  
Pembimbing II/Penguji

( )  
Tanggal: 24 September 2021

( )  
Tanggal: 24 September 2021

( )  
Tanggal:

( )  
Tanggal:



PEMERINTAH KOTA PALOPO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 328048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 94/IP/DPMPSTP/II/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelaksanaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : ISRA MIRANTI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Saptamarga Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 16 0402 0132

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS KOMPARASI KEPUASAN NASABAH BTPN SYARIAH DAN PNM MEKAAR SYARIAH CABANG WARA TIMUR**

Lokasi Penelitian : BTPN SYARIAH PALOPO DAN PNM MEKAAR SYARIAH CABANG WARA TIMUR PALOPO

Lamanya Penelitian : 23 Februari 2021 s.d. 23 April 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 23 Februari 2021

a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

**ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP**

Pangkat : Penata  
NIP : 19780805 201001 1 014

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG

## RIWAYAT HIDUP



**Isra Miranti**, lahir di Palopo pada tanggal 28 November 1997. Penulis merupakan anak keempat dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah Muh. Syamsul Sialla dan ibu Masni. Penulis bertempat tinggal di Jl. Sapta marga, Kel. Buntu Datu, Kec. Bara, Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 276 Bara Palopo. Kemudian di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 8 Palopo hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 2 Palopo hingga tahun 2016. Setelah lulus SMKN 2 Palopo di tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Di semester akhir perkuliahan, penulis mengikuti dua pelatihan kerja diluar kampus yaitu pelatihan dengan jurusan “*Computer Operator Assistant*” yang diselenggarakan oleh Balai Latihan Kerja (BLK) Luwu pada tahun 2020, dan pelatihan dengan jurusan “*Desain Grafis Muda*” yang diselenggarakan oleh BLKK YPWI Cabang Palopo pada tahun 2021.

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi “*Analisis Komparasi Kepuasan Nasabah BTPN Syariah dan PNM Mekaar Syariah Cabang Wara Timur Kota Palopo*”. Penulis berharap ilmu yang telah didapatkan dapat bermanfaat dunia dan diakhirat, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact Person Penulis: [isramiranti7071@gmail.com](mailto:isramiranti7071@gmail.com)