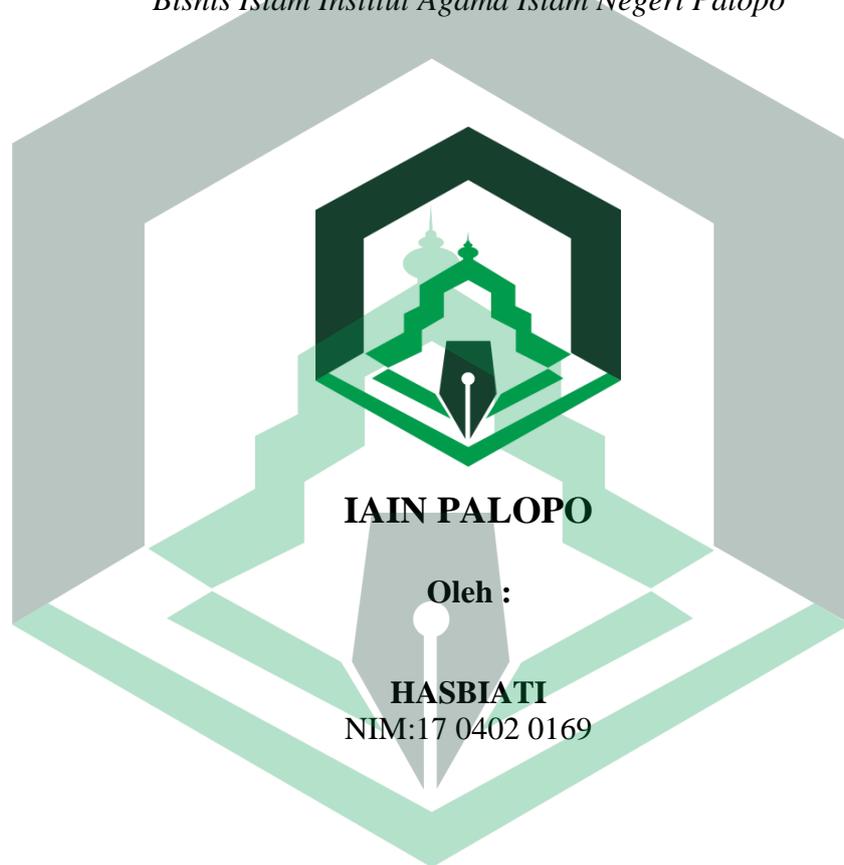


**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KOTA PALOPO**

Skripsi

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



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

2022

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KOTA PALOPO**

Skripsi

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



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

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hasbiati

NIM : 17 0402 0169

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi/tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi/tesis ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya

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.

Palopo, 04 Februari 2022

Saya membuat pernyataan,



HASBIATI

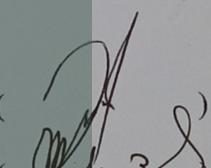
NIM:17 0402 0169

HALAMAN PENGESAHAN

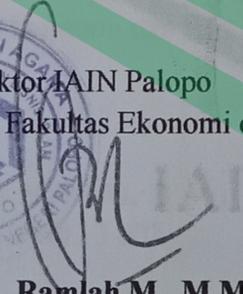
Skripsi berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo yang ditulis oleh Hasbiati Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0169 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 18 April 2022 Miladiyah bertepatan dengan 16 Ramadan 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 20 April 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------|--------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. H. Mahadin Shaleh, M.Si | Penguji I | () |
| 3. Dr. Fasiha, S.El., M.El. | Penguji II | () |
| 4. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI | Pembimbing | () |

Mengetahui:


a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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


Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ, وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ آمِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta salam tak lupa pula kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Terkhusus untuk orang tuaku tercinta, ayahanda Hamsir dan ibu Nurhayati yang telah melahirkan dan membesarkan penulis. Semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda dan melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada mereka.

Dan tak lupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M.H., Wakil Rektor, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., Wakil Rektor,

dan Dr. Muhaemin, M.A., Wakil Rektor yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmupengetahuan.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H.,M.H.
3. Hendra Safri, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc, selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan beserta para staf, dosen, asisten dosen prodi perbankan syariah yang telah membantu selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Abdain,S.Ag., M.HI. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Mahadin Saleh M.Si selaku penguji I dan Dr. Fasiha M.E.I selaku penguji II yang telah memberikan arahan serta kritikan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Tadjuddin S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Penasehat Akademik.

8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada saudara-saudaraku serta segenap keluarga yang selama ini membantu, dan memdoakan. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
11. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah angkatan 2017, yang telah banyak membantu saat bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.
12. Kepada semua pengurus di HMPS Perbankan Syariah terkhusus periode 2020/2021 yang kebersamai dari awal hingga saat ini.
13. Kepada pimpinan cabang BSI KCP Ratulangi yang telah memberikan izin meneliti penulis.
14. Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi, yang telah bekerjasama dan meluangkan waktunya.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Aamiin.

Palopo, 01 Februari 2022

Hasbiati

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	-	-
ب	Ba"	B	Be
ت	Ta"	T	Te
ث	Ša"	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa"	Ĥ	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	Ẓa	Ẓ	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
هـ	Ha ^h	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya ^h	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:

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

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أَ	<i>Fathah</i>	A	A
إِ	<i>Kasrah</i>	I	I
أُ	<i>Ḍammah</i>	U	U

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ... آ... إ... ع... ي...	<i>fathah dan alif'atau ya'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ... ع... ي...	<i>kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ... ع... ي...	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

كَيْفَ = *kaifa*

هَوَالٍ = *hauila*

1. Maddah

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

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

مَات :*māta*

رَامِي :*ramā*

قَاتِل :*q*

يَمُوتُ :*yamūtu*

2. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

3. Syaddah (Tasydīd)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجِينَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعْمَ : *nu'ima*

عَدُوِّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ي* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadiī.

عَلِيٍّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٍّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia 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 (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (<i>bukan asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (<i>bukan az-zalزالah</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

5. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan 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 Alquran (dari Alquran), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh: *Syarah al-Arba*

'īn al-Nawāwī Risālah fī Ri

'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

بِاللَّهِ *billāh* دِينَ اللَّهِ *dīnullāh*

Adapun tā' marbūtah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

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 untuk 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 mā Muhammadun illā rasūl Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān* Nasīr al-Dīn al-Tūsī
Nasr Hāmid Abū Zayd Al-Tūfī Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad (bukan:Rusyd,Abu al Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = Subhanahu Wa Ta Ala

SAW. = Sallallahu 'Alaihi Wa Sallam

AS = 'Alaihi As-salam

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

L = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat tahun

(QS. ./.....) = (QS. Al-Baqarah/2:4)

HR = Hadis Riwayat

BSI = Bank Syariah Indonesia

KCP = Kantor Cabang Palopo

ATM = Automatic Teller Mechine

CS = Customer service

VIF = Variance Inflation Factor

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
ABSTRAK	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir	33
D. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Dan Waktu.....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Populasi Dan Sampel	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	39
G. Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



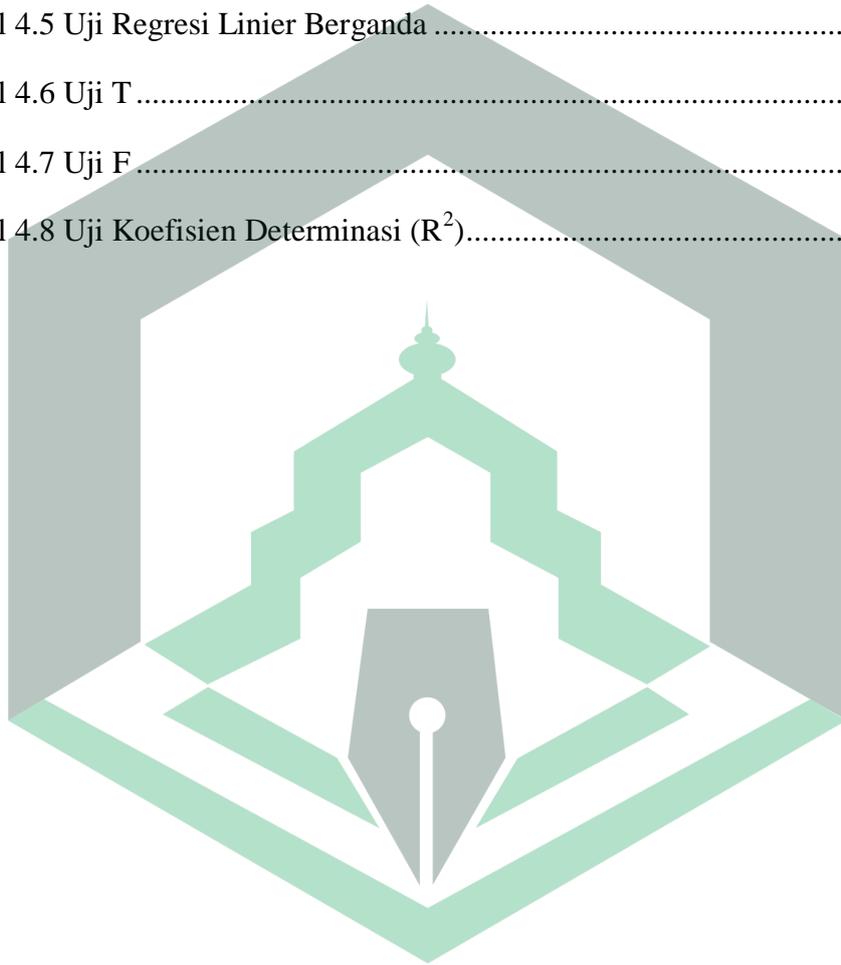
DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al Baqarah 267.....	20
Kutipan Ayat 2 Q.S Al Ma'idah 1	21



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji Validasi	40
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.2 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.5 Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.6 Uji T	61
Tabel 4.7 Uji F	63
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi	55
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Uji Instrumen

Lampiran 4 SK Pembimbing

Lampiran 5 SK Penguji Proposal Skripsi

Lampiran 6 Surat Ket. Izin Penelitian

Lampiran 7 Surat Ket. Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi



ABSTRAK

Hasbiati, 2022. “*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Abdain.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk menguji ada tidaknya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara persial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif populasinya yakni seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo. Sampel penelitian ini sebanyak 99 responden diambil dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini membagikan kuesioner/ angket kepada responden. Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 21.

Hasil dari uji hipotesis diketahui bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,057 < 1,661$) dengan signifikan ($0,955 > 0,05$) pada uji t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($2,429 > 1,661$) dan nilai signifikan sebesar ($0,017 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada uji t fasilitas H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara persial fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan uji hipotesis kualitas pelayanan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara persial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil uji simultan pada uji f diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($4,892 > 3,090$) dengan nilai signifikan ($0,009 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi kota Palopo.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.¹

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah antara lain fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal, tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.² Disadari atau tidak nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya selain fasilitas tersebut. Fasilitas lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan

¹Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015): 17-18

²Ninik Sriyani, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07(2017): 33.

transaksi lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi.³

Selain itu, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.⁴ Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dalam setiap kegiatan yang maksimal dan menciptakan nilai yang dirasakan baik oleh nasabah. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan riset yang mereka lakukan berhasil memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan terbaik.⁵

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan.⁶

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Fasilitas dan

³Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011): 110.

⁴Rachmad Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, "Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 11 (Maret 2009): 59.

⁵Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014): 233.

⁶Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010): 91.

kualitas yang disediakan sudah dikategorikan baik. Peneliti ingin mengkaji apakah fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo telah memenuhi harapan nasabahnya. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo”

1. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI kota palopo.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dan untuk memperjelas arah dari penelitian ini, maka masalah masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo?
- b. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo?
- c. Bagaimanakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan nasabah?

3. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo
- b. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo
- c. Menguji pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo.

4. Manfaat penelitian

a. Secara teoritis

1.) Akademisi

Diharapkan dapat memberi wawasan dibidang ekonomi khususnya dibidang perbankan syariah.

2.) Penulis

Sebagai media bagi penulis untuk dapat meningkatkan kemampuan berfikir dan memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI kota palopo

b. Secara Praktisi

1.) Perbankan

Dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam meningkatkan peran lembaga keuangan yang ada dan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI kota palopo.

2.) Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi ketika nasabah memilih produk bank syariah. Sehingga nasabah memiliki gambaran tentang bagaimana kondisi bank syariah yang akan menjadi penitipan dana mereka.

5. Definisi operasional variabel

Jadi, dalam penelitian ini membahas pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bsi kota palopo.

a. Fasilitas

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.⁷ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di bank, sehingga bank mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut fasilitas

⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009):

merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.⁸

Menurut Lupiyoadi fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja.⁹ Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas (*serviscape*) bisa memengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya.¹⁰

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Desain dan *lay out* gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampilkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen.¹¹

b. Kualitas Pelayanan

⁸Saenawati, Desi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero Tbk di Sampit," *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1 (2017): 60.

⁹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006): 148.

¹⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014): 156.

¹¹Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012):197.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹² Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk tumbuh keras.¹³

Kualitas pelayanan yang maksimal dari perusahaan akan menciptakan nilai yang dirasa baik oleh konsumen. Perusahaan tidak bisa hanya mengandalkan fasilitas dan teknologi yang tersedia, melainkan bagaimana menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.¹⁴

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri

¹² Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014):135

¹³ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineke Cipta, 2006): 234.

¹⁴ Ujang Samarwan, dll, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (bogor: IPB Press, 2011): 234.

dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan.¹⁵

c. Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal lain yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puas mereka kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi mereka.¹⁶

Westbrook dan *Reilly* berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.¹⁷

Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

¹⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor; Ghalia Indonesia, 2010):91.

¹⁶ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015): 17-18.

¹⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014): 353.

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.¹⁸

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.¹⁹ Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan. Sistem atau sesuatu yang bersifat emosi, pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.²⁰

¹⁸ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002): 225-226.

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2008): 140.

²⁰ Handi Irawan, *10 Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002): 2.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Dalam penyusunan skripsi ini, langkah awal yang penulis ambil adalah mengkaji terhadap pustaka-pustaka yang telah ada, penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dan menyusunnya menjadi suatu karya ilmiah. Secara umum, penelitian yang memiliki judul hampir sama dengan yang penulis tulis telah dilakukan oleh banyak peneliti sebelumnya. Adapun diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurlita Lea Kusuma Wardani pada tahun 2018 yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Angkringan Sepanjang Jalan Baru Ponorog”. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula secara simultan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

Persamaan penelitian Nurlita Lea Kusuma Wardani dengan penelitian saya yaitu terletak pada metode penelitian sama-sama menggunakan metode kuantitatif.

Sedangkan perbedaan penelitian Nurlita Lea Kusuma Wardani dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel X_1 kualitas produk dan variabel X_2 harga.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani pada tahun 2019 yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI syariah KCP Ponorogo”

. Hasil penelitian kualitas pelayanan dan atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Persamaan penelitian yang dilakukan Suryani dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah dan menggunakan analisis regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif.

Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan Suryani dengan yang saya lakukan adalah terletak pada variabel X_1 fasilitas dan X_2 kualitas pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Novitasari pada tahun 2020 yang berjudul: *“Pengaruh Keunggulan Produk Wadi’ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”*. Hasil penelitian variabel penerapan nilai islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di bank syariah mandiri kota palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk wadi’ah.

Adapun persamaan penelitian Novitasari dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel Y yaitu kepuasan nasabah dan juga terletak pada objek penelitiannya berada di BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

Sedangkan perbedaan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel X_1 fasilitas dan variabel X_2 kualitas pelayanan.

B. Kajian Pustaka

a. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Rhenald Kasali fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka dibank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa dibidang keuangan tersebut.

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas

merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Lupiyoadi fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas (*serviscape*) bisa memengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya.

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Desain dan *lay out* gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampilkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas antara lain:

a) Sifat dan Tujuan Organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi TV, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang

nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi.

b) Ketersediaan Tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

c) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan mempertimbangkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

d) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

e) Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan disekitar. Fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

f) Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh pada desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa memiliki pengaruh tersendiri terhadap perasaan dan respon pelanggan. Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas jasa. Adapun unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam tata letak fasilitas jasa meliputi.²¹

3. Pertimbangan atau Perencanaan Spesial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya. Respon inilah yang dipersepsikan sebagai kualitas visual. Kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan perancang untuk menciptakan lingkungan tertentu yang mampu mendorong terbentuknya respon yang diinginkan dari pelanggan.

4. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

5. Perlengkapan atau Perabotan

²¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2018): 46.

Perlengkapan atau perabotan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, dan lain-lain.

6. Tata Cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (*daylighting*), warna jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan, dan lain-lain.

b. Kualitas Pelayanan

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Philip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud ataupun dengan menawarkan unjuk kerja dari orang yang satu ke orang lainnya serta tidak menimbulkan pertukaran kepunyaan terhadap sesuatu.²²

Menurut Wiliam J. Sianton pelayanan ialah suatu aktivitas yang direncanakan serta dipersepsikan yang sifatnya tidak teraba dalam pemenuhan kepuasan kepada nasabah. Sedangkan menurut Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner, layanan ialah seluruh kegiatan yang bentuknya tidak berupa fisik ataupun konstruksi yang umumnya menghasilkanserta mengkonsumsi secara bersama kemudian diberikan

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005): 11

suatu nilai tambahan seperti hiburan kebahagiaan, kesehatan ataupun kenyamanan.²³

b. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Sugiarto pelayanan yang baik menciptakan kepuasan nasabah yang semakin melekat erat dan nasabah tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan perlu menguasai unsur-unsur berikut ini:

1. Kecepatan
2. Ketetapan dan akurat
3. Keamanan
4. Keramahan
5. Kenyamanan

Kelima unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu unsur tersebut diabaikan. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan diantaranya berpenampilan menarik serta ramah, memperlihatkan gairah kejadian selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan yang paling penting adalah mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik.

c. Teori Tentang Kualitas Pelayanan

²³ Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Konsep, Kasus dan Psikologi Bisnis*, Cet 1 (Yogyakarta: CAPS, 2013) : 111

Menurut Fandy Tjiptono *service excellent* adalah salah satu sikap atau cara karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu:

- 1) Kecepatan, yaitu dalam melayani pelanggan dan mengatasi kebutuhan dan menimbulkan kesan profesional para karyawan perusahaan.
- 2) Ketepatan, yaitu dalam melayani kebutuhan konsumen dan mengatasi permasalahan yang di dapat oleh konsumen.
- 3) Keramahan, yaitu yang diberikan karyawan perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen dan hambatan yang dialami konsumen.
- 4) Kenyamanan, yaitu yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas para pelanggan dan memuaskan mereka.

Parasuraman pada tahun 1998 juga menyatakan bahwa jasa mempunyai karakteristik tidak nyata, tidak dapat dipisahkan antara produk dan penggunaannya dan produknya beragam.²⁴

d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan dalam sebuah bisnis islami tentunya dilandasi oleh beberapa hal pokok yang meliputi kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Adapun hal tersebut yaitu amanah dan ilmu yang kemudian diuraikan dalam perspektif islam sebagai berikut:

²⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama* (Malang: Bayu Media Publishing): 118

a) Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlmainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan, uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional. Dalam suatu pelayanan harus memiliki sifat jujur pada nasabah. Selain itu kreatif, berani, dan percaya diri juga mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

b) Amanah dan fathonah adalah kata yang diterjemahkan pada nilai bisnis dalam manajemen yang kemudian bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi dan memiliki misi, manajer dan pemimpin yang cerdas kemudian sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.

c) Tablig adalah suatu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, istilah ini dalam bahasa manajemen sebagai seseorang yang supel, cerdas, mampu deskripsi tugas, mampu menerima delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.

d) Istiqomah yaitu seseorang secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut diatas walau mendapatkan

godaan dan rintangan. Melalui istiqomah diyakini akan ada peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan sehingga akan selalu terbuka lebar.

Dari keseluruhan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan dalam sebuah bisnis islam dilandasi beberapa sifat Allah SWT yang meliputi Shidiq, Amanah dan fathonah, Tablig, dan Istiqomah. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Dalam berdagang dikenal istilah menjual dengan amanah, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya sehingga salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhoi Allah adalah kebenaran. Berdusta dalam berdagang akan sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT.

Terkait dengan kualitas pelayanan Allah SWT berfirman dalam Q.S Al baqarah: 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya: “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan

ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji".(Q.S Al baqarah: 267)²⁵

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah layanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen atau nasabah. Adanya kedua unsur tersebut tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut standarisasi syariah disebutkan dalam Q.S Al mai'dah: 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ
غَيْرَ مُجَلَّىٰ الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۚ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahnya: "Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki". (Q.S. Al mai'dah: 1)²⁶

Surah ini diawali dengan perintah kepada setiap orang yang beriman agar memenuhi janji-janji yang telah diikrarkan, baik janji kepada Allah maupun janji kepada sesama manusia. Wahai orang-orang yang

²⁵ Alquran Al- Karim dan Terjemahnya , kementrian agama RI , Al Quran dan Terjemahan bahasa indonesia (menenag edisi revisi 2002):45

²⁶ Alquran Al- Karim dan Terjemahnya , kementrian agama RI , Al Quran dan Terjemahan Bahasa Indonesia (Menenag Edisi Revisi 2002):106

beriman! penuhilah janji-janji, yaitu janji-janji antara manusia dengan Allah, manusia dengan manusia, dan manusia dengan dirinya sendiri, selama janji-janji itu tidak mengharamkan yang halal dan tidak menghalalkan yang haram. Diantara janji Allah itu ialah hukum-hukum-Nya yang ditetapkan kepadamu, yaitu bahwasanya hewan ternak, yaitu unta, sapi, kambing, dihalalkan bagimu.

e. Karakteristik Pelayanan yang baik

Dalam praktiknya sebuah pelayanan yang baik akan memiliki ciri tersendiri dan hampir setiap perbankan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri pelayanan yang baik. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani nasabah khususnya dalam hal bisnis islami, yaitu :

a) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah akan tergantung dari karyawan yang melayani,

karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik dalam hal penampilan. Selain itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berkomunikasi, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu mengambil hati nasabah demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, teliti, dan cekatan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya seorang nasabah pasti ingin dilayani secara prima. Maka untuk melayani nasabah, hal selain SDM dan manajemen yang

paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c) Bertanggung jawab kepada nasabah

Setiap perusahaan wajib bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan seharusnya mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Kemampuan dalam melayani secara cepat artinya melayani dengan batasan waktu yang sesuai dan normal. Pelayanan pada setiap transaksi harus sudah memiliki standar waktu tersendiri. Proses yang terlalu lama dan berbelit justru kadang akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan menjadi malas untuk berhubungan kembali.

e) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya seorang karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dengan baik dan sopan. Karyawan seharusnya juga akan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

Komunikasi akan membuat pelanggan senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan kepada petugas. Karyawan yang mampu berkomunikasi juga akan membuat permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul sebuah kesalahpahaman.

f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan menjaga kerahasiaan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah terkait administrasi. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama dengan menjaga rahasia perusahaan. Hal ini merupakan tolok ukur kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Dalam rangka mewujudkan pelayanan perusahaan yang prima dan baik maka karyawan dalam melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Perusahaan berusaha memahami kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang diberikan nasabah artinya karyawan sebaiknya cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari dan tidak mau menunggu lama.

i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar nasabah tersebut tidak meninggalkan perusahaan.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Dalam serangkaian penelitian atau riset mereka terhadap enam sektor jasa. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).²⁷

Jika kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya, jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Singkat kata, kualitas jasa dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* sebagai berikut:

²⁷Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014): 216.

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik. Contohnya gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dll.
2. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Bank yang berorientasi pada pelayanan akan membawanya sukses besar, bank yang peka akan melihat sikap emosional nasabah sebagai suatu indikator yang harus ditangani dengan sebaik-baiknya untuk kemudian ditawarkan kepada nasabah. Pelayanan dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila CEO atau *marketer* memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah.²⁸

c. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono terciptanya nasabah dapat memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut. Nasabah

²⁸Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor; Ghalia Indonesia, 2010), h.94.

yang puas akan terus melakukan pembelian pada perusahaan tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa kepuasan dapat mengakibatkan nasabah melakukan transaksi ditempat lain.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan. Sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.²⁹

2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada sejumlah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei berkala dapat melacak kepuasan pelanggan secara langsung dan juga mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat pembelian kembali dan kemungkinan atau kesediaan responden untuk merekomendasikan suatu perusahaan dan merek kepada orang lain. Mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan.³⁰ Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:³¹

1. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para

²⁹Handi Irawan, *10 Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002):.2.

³⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran: 140.

³¹Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2015): 16-17.

pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat strategi-strategi, menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hotline*), dan lain-lain. Informasi yang dilalui melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan memasukkan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2. *Customer Satisfaction Survey* (Survei Kepuasan Pelanggan)

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos ataupun telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pemberian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai

cara dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan Yang Lari)

Metode ini sedikit unik, perusahaan berusaha menghubungi parapelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling konsep inti mengenai obyek pengukuran.

3. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfacton*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.³²

4. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian memilih kepuasan pelanggan kedalam komponen komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri prosesnya melalui empat langkah, pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing

³²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi offset): 368-369.

berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

5. Konfirmasi Harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

6. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan perusahaan jasa lagi.

7. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

8. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, dll.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Hendi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:³³

a. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas

b. Harga

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

c. Pelayanan Berkualitas

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer ada *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

d. Faktor Emosional

Emosi yang dimaksud adalah Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, begitu juga sebaliknya.

³³Hendi Irawan, *10 Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002): 37.

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

e. Faktor-faktor Meningkatkan Kepuasan Nasabah

1. Petugas customer service yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai customer service cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, seperti ruang yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, dan nasabah selalu merasa aman.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.³⁴

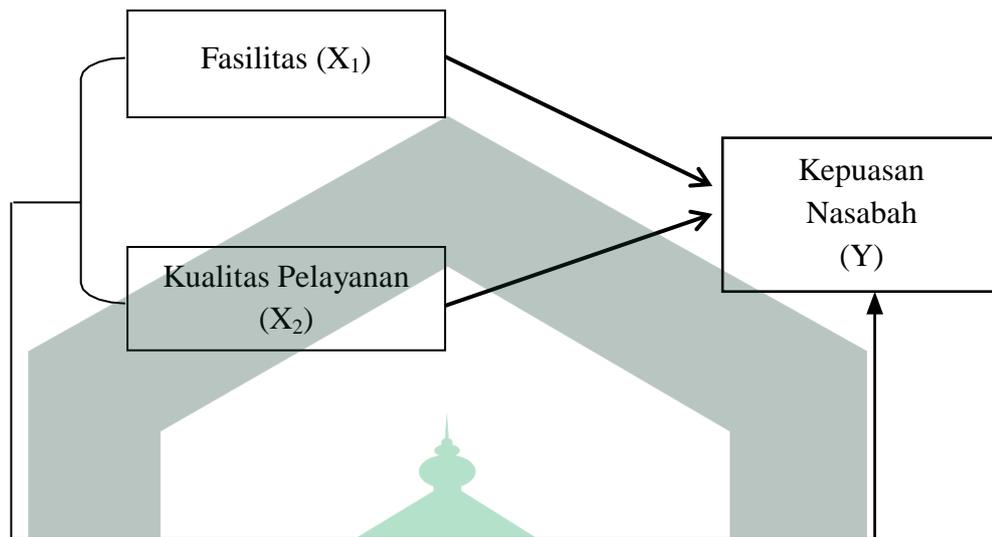
C. Kerangka Pikir

Tujuan utama suatu lembaga keuangan syariah adalah untuk menciptakan kepuasan para anggotanya, karena kepuasan anggota merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi hidup perusahaan, dalam hal ini pelayanan adalah salah satu upaya untuk mempertahankan para anggotanya agar tetap menggunakan jasa perusahaan. Dari hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain serta penjabaran tentang

³⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014): 83.

teori-teori mengenai masing-masing variabel dan hubungannya, maka dapat dirumuskan suatu kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Tujuan dari kerangka pikir tersebut adalah dipakai sebagai landasan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dibuat.

Variabel bebas (X) yaitu fasilitas (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Analisa yang dipakai pada penelitian ini memakai uji regresi berganda, dimana teknik ini menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh secara persial dan simultan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban yang sifatnya sementara pada permasalahan penelitian, sampai terbukti dari data yang didapatkan. Hipotesis pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. H_0 = Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasannasabah di Bank Syariah

Indonesia (BSI) kota Palopo

H_1 = Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah

Indonesia (BSI) kota Palopo

2. H_0 = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI

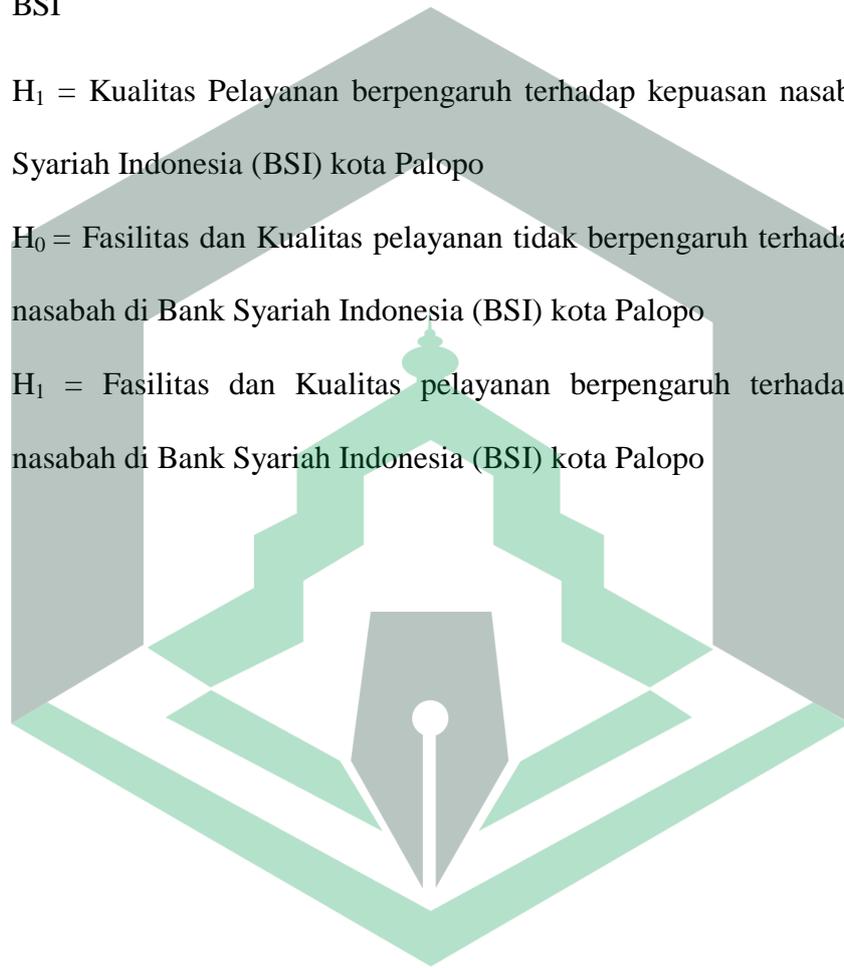
H_1 = Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank

Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo

3. H_0 = Fasilitas dan Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo

H_1 = Fasilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo





BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.³⁵

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai bagian dalam penelitian. Dalam penelitian, peneliti ingin mengkaji data penelitian numerik yang mengarah pada interpretasi data. Penelitian kuantitatif adalah keputusan untuk menggunakan

³⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011): 38.

angka. Angka itu sendiri berperan penting dalam menciptakan, memecahkan, menggunakan, dan menyelesaikan masalah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BSI Kota Palopo KCP Ratulangi. Alamat Lokasi, *Jl. Ratulangi. No.62A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. (471) 326565, 0811425231*. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi sebagai bahan untuk penelitian karena peneliti ingin mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kcp Ratulangi Kota Palopo. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilakukan bulan Januari 2022.

C. Definisi Operasional

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan maka perlu dipahami berbagai unsur yang terdapat dalam penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara lebih rinci operasional variabel, antara lain:

1. Fasilitas (X1)

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

2. Kualitas pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang

terbaik dan bermutu kepada konsumen, nasabah, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Agar penelitian ini dapat terlaksana seperti yang diharapkan, perlu dipahami bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan subjek penelitian sebagai sasaran untuk memperoleh dan menyampaikan data dalam survei ini yang menjadi populasi adalah nasabah dari BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

2. Sampel

Sampel adalah subjek penelitian yang dipilih untuk mewakili sebagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dari BSI Kcp Ratulangi Kota Palopo. Dalam peneltian ini, metode pengambilan sampelnya yaitu *simple random sampling*, dimana metode pengambilan sampelnya dari sebagian populasi secara acak tanpa mempertimbangkan proporsi anggota

populasi. Peneliti menggunakan rumus *sloving* untuk mengidentifikasi sampel responden yang besar.³⁶

Rumus:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n= sampel

N= populasi

d= presisi yang ditetapkan $(10\%)^2$

berdasarkan rumus di atas, maka dengan menggunakan rumus ini untuk mendapatkan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{6173}{6173 \cdot (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{6173}{61,73 + 1}$$

$$n = 99$$

Berdasarkan perhitungan di atas dari total 6173 nasabah, diperoleh 99 nasabah sebagai sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

³⁶Suci Wijayanti, *Pengaruh Disposable Income terhadap minat menabung nasabah di bank BNI syariah Masamba*, (Skripsi: IAIN PALOPO, 2019): 27.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah observasi, dan angket lebih jelasnya, antara lain:

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan serta pencatatan dengan sistematis pada objek penelitian. Observasi yang digunakan yaitu observasi langsung, dimana peneliti melihat secara nyata di lokasi tanpa ada bantuan lain untuk pengamatan.

2. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) yaitu metode pengumpulan data yang menyajikan daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk dibagikan ke responden.³⁷

3. Dokumentasi

Dokumentasi atau yang juga disebut dengan kajian dokumen yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan untuk subjek penelitian dalam rangka mendapatkan informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi, peneliti biasanya melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasikan dengan baik.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan dibagikan ke responden, dalam hal ini nasabah BSI Kcp Ratulangi Kota Palopo sebagai responden. Instrumen dalam

³⁷ Kartika Dwi Arisanti, Ariadi Santoso, Siti Wahyuni, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* Volume 2, Nomor 1 (1 Juli 2019): 108

penelitian ini dirancang untuk memberikan data yang akurat dan bisa digunakan dengan alat ukur yang disebut skala likert diberi skor dari sangat negatif sampai sangat positif, meliputi berikut:³⁸

- Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Ragu-ragu (RG) diberi skor 3
- Tidak setuju (TS) diberi skor 2
- Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

G. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan beberapa teknik analisis data, antara lain:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitasnya kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antar item terhadap skor total. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Setiap item dapat dilihat dari kolom *corrected item-total correlations*).³⁹

Table 3.1 Uji Validitas

No.	Variable	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
-----	----------	------	--------------	-------------	-----

³⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B, (Bandung: Alfabeta, 2016): 93.

³⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2017): 121

1.	Fasilitas (X1)	1	0,400	1,197	Valid
		2	0,552	1,197	Valid
		3	0,657	1,197	Valid
		4	0,590	1,197	Valid
		5	0,539	1,197	Valid
		6	0,422	1,197	Valid
		7	0,505	1,197	Valid
		8	0,654	1,197	Valid
		9	0,496	1,197	Valid
		10	0,557	1,197	Valid
		11	0,616	1,197	Valid
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,505	1,197	Valid
		2	0,592	1,197	Valid
		3	0,561	1,197	Valid
		4	0,684	1,197	Valid
		5	0,617	1,197	Valid
		6	0,670	1,197	Valid

		7	0,631	1,197	Valid
		8	0,611	1,197	Valid
		9	0,638	1,197	Valid
		10	0,649	1,197	Valid
		11	0,672	1,197	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,790	1,197	Valid
		2	0,835	1,197	Valid
		3	0,801	1,197	Valid
		4	0,854	1,197	Valid
		5	0,750	1,197	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian untuk mengetahui kestabilan atau keserasian pengukuran dengan menggunakan angket. Arikunto menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* yang terdapat pada SPSS, yakni instrument penelitian dikatakan

reliable jika nilai koefisien atau *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji ini sambungan dari uji validitas yang dimana pernyataan valid yang akan diuji.⁴⁰

Table 3.2 Uji Reliabilitas

No.	Variable	Cronbach's Alpa	Ket
1.	Fasilitas (X1)	0,748	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,829	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,864	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dikatakan normal jika nilai signifikansinya > 0,05.⁴¹ Penelitian ini menggunakan statistic *one sample kolmogorov-smirnov*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang diaplikasikan pada analisis regresi berganda, yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas. Dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan antar variabel bebas diukur dengan besarnya koefisien korelasi (r). Jika, koefisien korelasi antar

⁴⁰ Bahri, "Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian" *Jurnal Maksipreneur*, Volume 8. Nomor 1. 2018: 71.

⁴¹ Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika* (Yogyakarta: Deepublish, 2016): 163

variabel bebas lebih kecil dari 0,60 (pendapat lain $< 0,5$) berarti terjadi multikolinearitas. Jika koefisien korelasi antar variable bebas $\leq 0,60$ berarti tidak terjadi multikolinearitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas meliputi fasilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y). Analisis ini menentukan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif atau negatif, dan memprediksi nilai variabel terikat sering mengalami kenaikan atau penurunan nilai variabel bebas. Adapun persamaan untuk analisis regresi linear berganda, antara lain:

Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

b_1 = Koefisien 1

b_2 = Koefisien 2

X_1 = variabel bebas 1 (Fasilitas)

X_2 = Variabel bebas 2 (Kualitas Pelayanan)

$e = \text{Standar eror}^{42}$

5. Uji hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara sama-sama (simultan) terhadap variabel terikat dipakai uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh pada tiap-tiap variabel independen secara persial (individu) diukur dengan memakai uji statistik.

6. Koefisien determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 (R square), untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R-square pada tabel model summary yang di hasilkan dari SPSS. Nilainya yaitu antara 0 dan 1, dengan nilai mendekati 1 artinya variabel bebas menyediakan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel terikat.⁴³

7. Uji Parsial (uji-t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% (0,05). Persyaratan uji-t antara lain:

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

⁴² Reski Renita, Pengaruh Lokasi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Agen Brilink, (Skripsi: IAIN Palopo, 2016): 42.

⁴³ Haslinda, Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo, (UIN Alaudin Makassar: 2016): 40.

8. Uji simultan (uji f)

Uji F dipakai untuk melihat pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jadi uji F ini dipakai untuk melihat bahwa suatu kelayakan dari data dengan membandingkan besarnya angka f_{hitung} dengan f_{tabel} . “Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka ditolak dan apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka diterima”

a). Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka keputusannya menerima hipotesis nol (H_0), artinya variabel Fasilitas serta Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo

b). Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka keputusannya menolak hipotesis nol (H_0) serta menerima hipotesis alternatif (H_1), artinya variabel Kualitas serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo.

Signifikansi pengujian Uji f dengan signifikansi nilai alfa apabila nilai $\alpha < 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima yang artinya bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a) Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) diawali dengan krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia ditahun 1997-1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah pada Indonesia. Pada saat bank konvensional mengalami krisis ekonomi, disaat itulah kemudian lahir pemikiran tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada Tahun 1999 Pemerintah mengambil inisiatif dalam membentuk suatu Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah serta pada tahun 2002 Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jadi Bank Devisa.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadi1 Akhir 1442 H sebagai penanda sejarah bersatunya BSM, BNI Syariah, dan BRI Syariah sebagai satu entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Berikut komposisi pemegang saham BSI yang terdiri dari PT Bank Mandiri sebesar (51,2%), PT Bank Negara Indonesia sebesar (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia sebesar (17,4%), DPLK BRI Saham Syariah (2%), dan Publik (4,4%). Penyatuan ini akan menggabungkan keunggulan dari 3 bank syariah kemudian menciptakan pelayanan yang makin memuaskan,

jangkauannya makin meluas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik.

Didukung sinergitas dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kesepakatan pemerintah lewat Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong agar mampu bersaing pada tingkatan global. Bank syariah juga berpenting menjadi fasilitator pada semua kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal dan diatur oleh fatwa DSN-MUI serta hukum yang berlaku di Indonesia serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kehadiran industri bank syariah di Indonesia sendiri sudah mengalami perkembangan yang pesat dalam kurun tiga dekade ini. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai pada prinsip syariah. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta mengembangkan jaringan memperlihatkan *trend* yang positif dari tahun ketahunnya. Margernya 3 Bank Syariah ini adalah upaya dalam mewujudkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diinginkan dapat sebagai energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan bekerjasama pada kesejahteraan masyarakat luas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia juga adalah cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, umum, serta memberi kebaikan (Rahmatan Lil,,Aalamiin).

b) Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi

Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu salah satu bank yang menjalankan operasinya memakai prinsip syariah. Dimana bank syariah

tidak melaksanakan sistem bunga pada semua kegiatannya, hal tersebut menjadi pembeda mendalam antara bank syariah dan bank konvensional terhadap produk-produk yang sedang dikembangkan. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Ratulangi agar terhindar dari sistem riba, untuk itu, sistem yang dikembangkan perusahaan tersebut yaitu jualbeli serta kemitraan yang dilakukan dalam bentuk “BagiHasil”.

Tanggal 1 Februari 2021 bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H jadi penanda sejarah margernya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah jadi 1 entitas yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi adalah lembaga keuangan bank yang bergerak pada bidang layanan syariah dan terletak di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Lokasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi Kota Palopo sangat strategis serta mudah ditemukan karena lokasinya berada di tengah Kota Palopo.

c) **Visi dan Misi BSI KCP Ratulangi**

1) Visi

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadikan bank syariah “Top 10 Global Islamic Bank”.

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun2005.

- b) Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasiskinerja.

d) **Struktur Organisasi BSI Kcp Ratulangi**

1) *Branch manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Manager*, yaitu:

- a) Memastikan agar target bisnis cabang yang sudah ditentukan tercapai. Beserta unit kerja dibawah kordinasinya yang terdiri dari pendanaaan, pembiayaan, *feebased*, serta keuntungan bersih secara kuanitatif ataupun kualitatif.
- b) Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan serta prudentalitas semua aktivitas cabang.
- c) Memberi arahan, memberi pengoperasian serta memberi pengawasan langsung tiap unit kerja berdasarkan tugas, seperti pelayanannya kepada nasabah, peningkatan serta mengendalikan bisnis dan pengelolaan administrasi di lingkungan cabang serta cabang pembantu.

2) *Branch Operational Servive Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Branch Operational Servive Manager* (BSOM), yaitu:

- a) Memastikan pelayananan nasabah yang maksimal berdasarkan standar.
- b)Memastikan pelaksanaan semua aktivitas administasi, dokumentasi, serta kearsipan sudah pas dengan ketentuan.
- c) Memastikan tersedianya likuiditas.
- d) Memastikan sudah terkendali biaya oprasional dan efiisien juga efektif.
- e) Mengesahkan pembukuan serta penutupan rekening.
- f) Melaksanakan approval serta complain manajemen sistem.
- g) Melakukan pengambilan ATM card instant dan juga regular.

3) *Consumer Banking Relationship Manager*

Tugas dan tanggung jawab *Consumer Banking Relationship Manager*, yaitu :

- a) Memajukan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan serta *fee based* terhadap segmen consumer.
- b) Memastikan tersedianya data serta membuat rencana kerja berlandaskan data calon nasabah serta potensi pasar.
- c) Melasukan kerja sama dengan pihak ketiga.
- d) Membuat rencana kerja serta pengembangan *bussinesnetwork* dengan *branch manager*.

4) *Customer Service (CS)*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service (CS)*, yaitu sebagai berikut:

- a) Melayani nasabah yang ingin membuka fasilitas seperti adanya pembukaan rekening tabungan baru, tabungan haji, serta masalah nasabahlain.
- b) Menginput data ke sistem terkait data pembukaan rekening dari nasabah tiap harinya.
- c) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai, seperti nasabah yang ingin membuka fasilitas, serta lainnya

5) *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *Teller*, yaitu sebagai berikut:

- a) Sebagai garda terdepan pelayanan, tugas *teller* menerima setoran dan tarik tunai olehnasabah.
- b) Memeriksa semua surat aktivitas yang di isi nasabah pada saat melaksanakan transaksi sebelum diberikan ke bagian BO.
- c) Menerima kemudian mengadministrasikan data nasabah terkait teller dengan baik dan benar.
- d) Menyusun dan menginput data ke dalam sistem yang berkaitan dengan transaksi yang dikerjakan oleh teller, selanjutnya mengerjakan transaksi yang dilaksanakan teller, selanjutnya menutup kas dan mengatur serta mengurutkan kas, pada saat transaksi selesai atau pada saat setelah penutupan uang tunai.
- e) Bertanggung jawab untuk seluruh transaksi masukserta keluar dari meja teller.

6) *PawningOfficer*

Tugas dan tanggung jawab *pawning officer*, yaitu sebagai berikut:

- a) Menganalisis pembiayaan gadai emas sesuai standar yang sudah ditetapkan
- b) Menilai emas sebagai agunan oleh nasabah secara akurat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- c) Membuat nota analisis pembiayaan berdasarkan OTS serta transaksi penjaminan dengan tetap berpedoman pada prinsip
- d) Memastikan adanya persetujuan komite pembiayaan gadai emas terhadap NAP yang sudah dibuat
- e) Membuat surat konfirmasi persetujuan pembiayaan gadai emas untuk persetujuan pembiayaan terhadap nasabah.

7) *Pawning Staff* (Pelaksana gadai)

Tujuan dan tanggung jawab *pawning staff*, yaitu sebagai berikut:

- a) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai
- b) Menangani permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku
- c) Mengoptimalkan hubungan antara bank dengan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang baik dan tidak mengecewakan
- d) Menjaga kelancaran pembiayaan dan melakukan penagihan kepada nasabah

8) *Operational Staf*

Tugas dan tanggung jawab *operational staff*, yaitu sebagai berikut:

- a) Turut bertanggung jawab pada terlaksananya pengelolaan

operasional kantor secara baik

- b) Mempersiapkan laporan yang diperlukan oleh pimpinan cabang terkait bisnis, misalkan pertumbuhan pembiayaan serta kualitas pembiayaan
- c) Membuat perencanaan serta pengorganisasian kegiatan.

9) *Security*

Tugas dan tanggung jawab *security*, yaitu sebagai berikut:

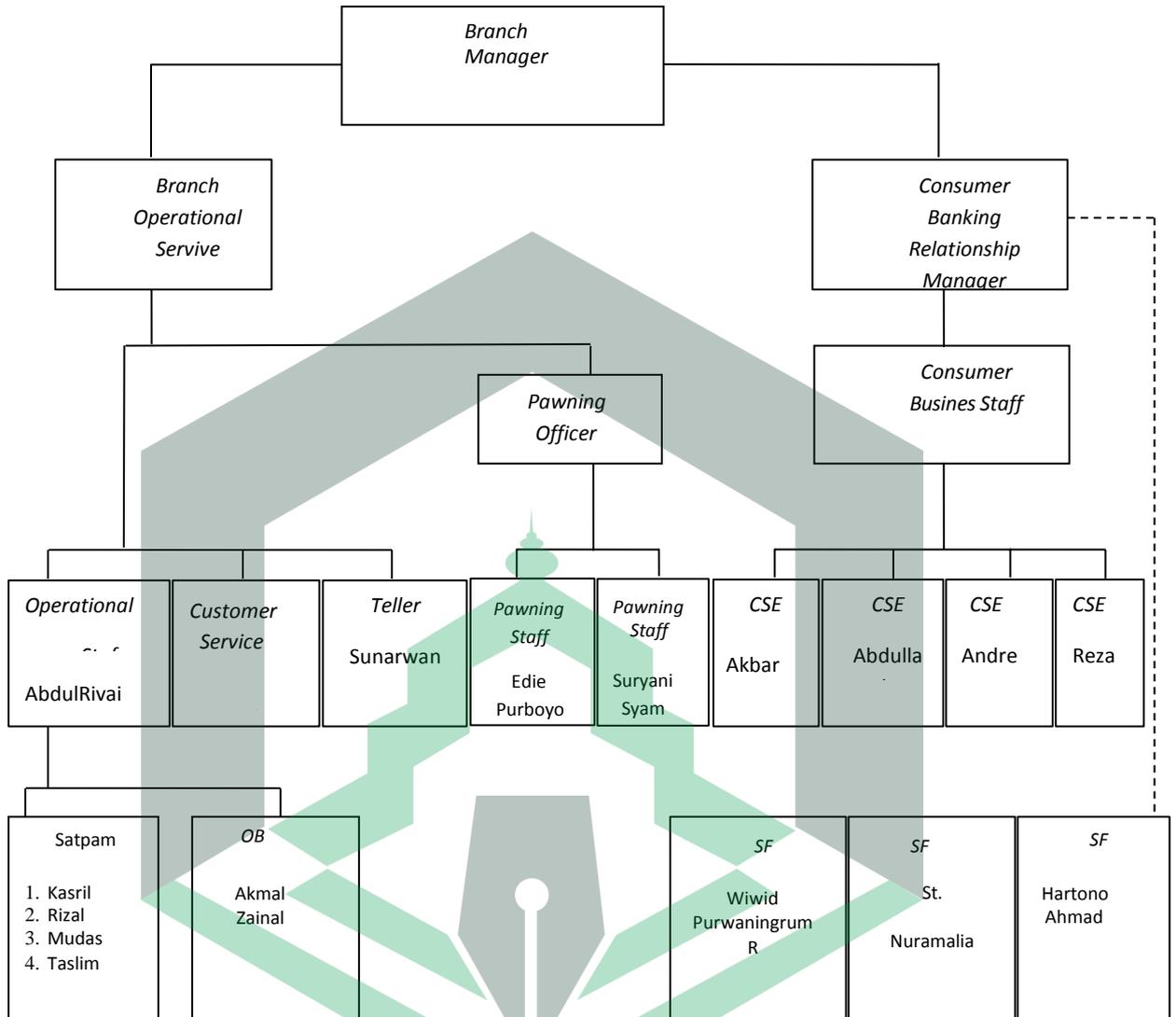
- a) Membukakan pintu pada nasabah yang masuk serta keluar kantor
- b) Memberikan serta bertanya transaksi yang akan dilaksanakan nasabah serta megarahkan supaya nasabah tidak kebingungan
- c) Menjaga keamanan serta kenyamanan kawasan kerja baik di dalam kantor dan di luar kantor.
- d) Menerima surat masuk dan barang untuk diteliti keamanan kemudian diteruskan pada nasabah.
- e) Bersikap sopan dan menjaga hubungan baik kepada nasabah.

10) *Office Boy*

Tugas dan tanggung jawab *office boy*, yaitu sebagai berikut:

- a) Menjaga kebersihankantor
- b) Menjaga kelengkapan serta peralatankantor.
- c) Membantu karyawan jika dibutuhkan.
- d) Mobilisasi pada pembelian peralatan serta perlengkapankantor

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI Kcp Ratulangi



Sumber : BSI KCP Ratulangi

e. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji Normalitas ini yaitu menguji tingkat signifikan antar variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal ataukah tidak yang terdapat dalam penelitian. Pada penelitian ini memakai uji *one-sample kolmogorov-smirnov*. Dalam hal ini untuk melihat apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *one sample kolmogorov-smirnov test* sebagai berikut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.89156593
	Absolute	.097
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.963
Asymp. Sig. (2-tailed)		.312

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Hasil uji normalitas, pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* di dapatkan hasil signifikan sebesar 0,312 dimana hasil tersebut lebih besar nilainya dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau

(0,312 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji normalitas yaitu nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas ini yaitu untuk melihat apakah terjadi interterkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antara variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Pada penelitian ini untuk melakukan uji multikoloniaritas memakai metode *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipaka dalam melihat adanya multikolinearitas yaitu nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF 10. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	11.244	3.158		3.560	.001		
FASILITAS	.004	.073	.007	.057	.955	.621	1.611
KUALITAS PELAYANAN	.202	.083	.300	2.429	.017	.621	1.611

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Dari hasil uji multikolinearitas didapat nilai VIF pada variabel Fasilitas (X_1) sebesar 1,611 dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 1,611 lebih kecil dari pada 10 atau ($1,611 < 10$) dan ($1,611 < 10$) sedangkan nilai *Tolerance* pada variabel Fasilitas (X_1) sebesar 0,621 dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,621 lebih besar dari 0,10 atau ($0,621 > 0,10$),

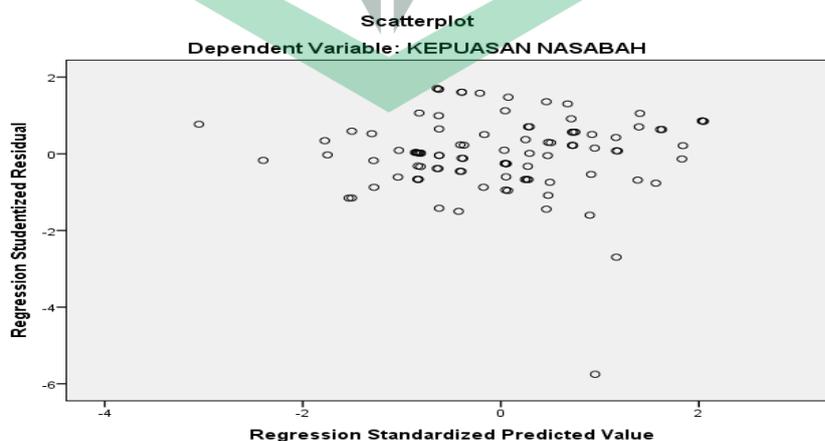
sehingga dapat disimpulkan bahwasanya tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen.

3) Uji heterokedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas ini yaitu untuk menguji apakah pada model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik yaitu penelitian data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel untuk model regresi mempunyai nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi yang baik yaitu tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Untuk itu heterokedastisitas dalam penelitian ini memakai metode *scatter plot*.

Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah menggunakan SPSS 21

Berdasarkan output scatterplot diatas dapat dilihat bahwa:

- Titik-titik data penyebaran di atas dan bawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan memakai metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

5. Analisis Linier Berganda

Untuk pengujian apakah ada pengaruh tiap-tiap variabel X_1 (Fasilitas) dan X_2 (Kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan nasabah). Maka dari itu akan dilakukan regresi linear berganda yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	11.244	3.158				
FASILITAS (X1)	.004	.073	.007	.057	.955	.621	1.611
KUALITAS PELAYANAN (X2)	.202	.083	.300	2.429	.017	.621	1.611

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH (Y)

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka hasil yang dikembangkan dalam sebuah model persamaan regresi:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 11,244 + 0,004 X_1 + 0,202 X_2$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal diantara:

1. a = nilai konstanta (a) atau sebesar 11,244 dengan nilai positif, ini menunjukkan bahwa apabila variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dianggap nol atau ditiadakan, maka kepuasan nasabah (Y) akan bernilai 11,244
2. Koefisien B1 = 0,004 dengan nilai positif yang artinya bahwa setiap kenaikan 1% variabel Fasilitas (X1) dengan asumsi variabel tetap Kualitas Pelayanan (X2) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,004 atau 0,4%.
3. Koefisien B2 = 0,202 dengan nilai positif yang artinya bahwa setiap kenaikan 1% variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan asumsi variabel tetap Fasilitas (X1) maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,202 atau 20,2%.

g. Uji hipotesis

1. Uji t

Tabel 4.6 Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.244	3.158		3.560	.001
FASILITAS (X1)	.004	.073	.007	.057	.955
KUALITAS PELAYANAN (X2)	.202	.083	.300	2.429	.017

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH (Y)

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 21

Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh persial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- Jika nilai sig < 0,05, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Diketahui bahwa t tabel untuk $df = n - k = 99 - 3 = 96$ dengan signifikansi 5% (0,05) adalah $t_{tabel} = 1,661$ Untuk melihat apakah hipotesis yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka harus membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dimana jika nilai

thitung > ttabel maka H1 dapat diterima, sebaliknya thitung < ttabel maka H1 ditolak.

1. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo

H_0 = Ada pengaruh tidak signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil dari uji t variabel Fasilitas memperoleh nilai thitung < ttabel ($0,057 < 1,661$) maka H_0 diterima serta H_1 ditolak.

Dan diketahui juga nilai sig $0,955 > 0,05$. Maka hipotesis 1 teruji sehingga fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo

H_0 = Ada pengaruh tidak signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan.

Dari hasil dari uji t variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai thitung > ttabel ($2,429 > 1,661$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dan diketahui juga nilai sig $0,017 > 0,05$. Maka hipotesis 1 teruji maka disimpulkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo.

1) Uji f

Tabel 4.7 Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.516	2	41.758	4.892	.009 ^b
	Residual	819.393	96	8.535		
	Total	902.909	98			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH (Y)

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), FASILITAS (X1)

Sumber: Diolah Menggunakan SPSS 21

Tujuan dari uji f untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai sig < 0,05, atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig > 0,05, atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Diketahui bahwa t_{tabel} untuk uji f dengan rumus:

$$df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$df_2 = n - k = 99 - 2 = 97$$

dengan signifikansi 5% (0,05) adalah $t_{tabel} = 3,090$

Dari hasil tabel ANOVA didapatkan nilai f hitung sebesar 4,892 serta f_{tabel} sebesar 3,090 sehingga dapat dilihat bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ (4,892 > 3,090), diketahui nilai signifikan (0,009 < 0,05) dan hasil menunjukkan H_0 ditolak serta H_1 diterima. Maka disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah di BSI Kota Palopo.

2) Uji Koefisien Determinasi(R²)

Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.304 ^a	.092	.074	2.922

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X2), FASILITAS (X1)

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH (Y)

Sumber: *Diolah Menggunakan SPSS 21*

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui R Square 0,092 atau 9,2%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu Fasilitas dan Kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 9,2\% = 90,8\%)$ dijelaskan oleh variabel lain.

B. Pembahasan

Pada bagian ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia kota Palopo? dan Apakah fasilitas dan Kualitas pelayanan Secara Bersama-sama Mempengaruhi Kepuasan Nasabah diBank Syariah Indonesia kota palopo?

Untuk menjawab semua rumusan masalah penelitian maka peneliti memakai data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang

sudah ditentukan sebanyak 99 sampel. Selanjutnya data yang sudah diperoleh di analisis dengan memakai bantuan SPSS versi 21 dalam memudahkan peneliti untuk mengelola data penelitian tersebut. Analisis data yang dipakai pada penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas serta uji heterokedastisitas. Selanjutnya memakai analisis regresi berganda serta kemudian menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji Parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2).

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI kota Palopo.

Berdasarkan hasil dari uji t variabel fasilitas memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,057 < 1,661$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Kemudian diketahui juga nilai sig $0,955 > 0,05$. Maka hipotesis 1 teruji dan dari hasil regresi linear berganda di ketahui Koefisien $B_1 = 0,004$ sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Kota Palopo.

Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa fasilitas yang ada di BSI Kcp Ratulangi masih kurang maksimal sehingga nasabah kurang puas. Agar nasabah merasa puas perlu adanya penambahan fasilitas di BSI Kcp Ratulangi sehingga nasabah merasa senang, nyaman dan puas dalam menggunakan fasilitas tersebut.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI kota Palopo.

Berdasarkan hasil dari uji t variabel kualitas pelayanan mempunyai

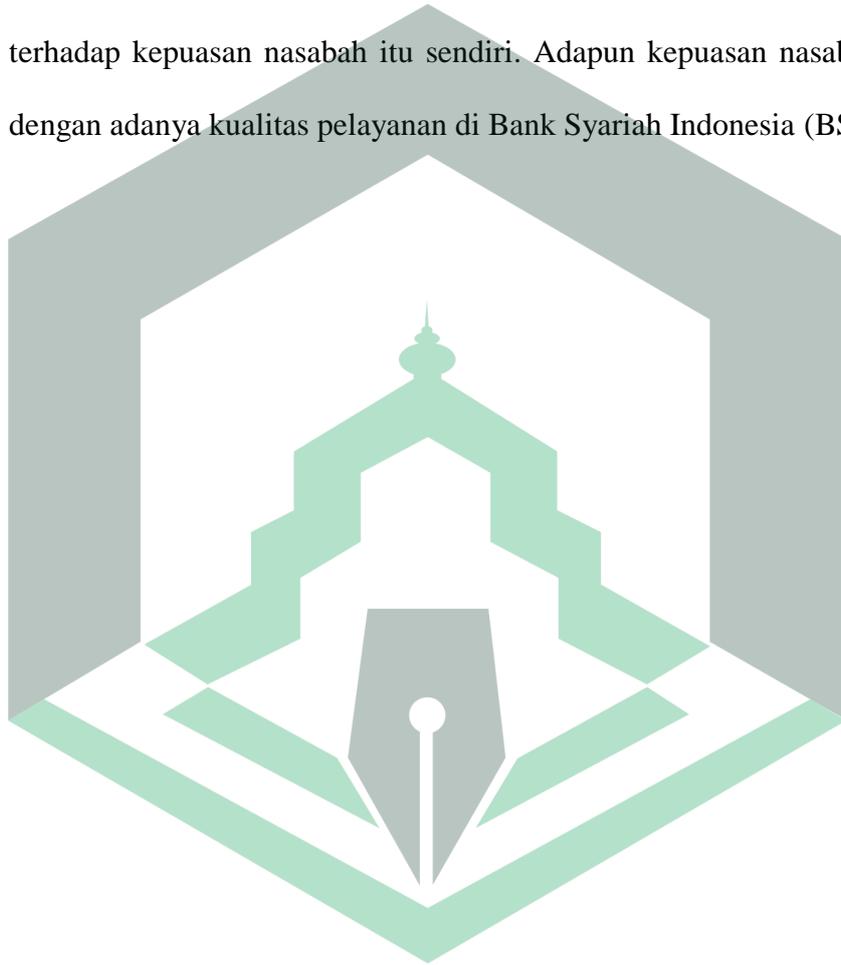
nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,429 > 1,661) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian dapat dilihat juga nilai sig 0,017 > 0,05. Maka hipotesis 1 teruji dan dari hasil regresi linear berganda di ketahui Koefisien $B_2 = 0,202$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan di BSI kota palopo.

Dalam hal ini dijelaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga bank harus mempertahankan penerapan kualitas pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah yakin dan percaya dalam melakukan transaksi di BSI kota Palopo dan tentunya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI kota Palopo. Berdasarkan dari hasil tabel ANOVA menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 4,892 dan f_{tabel} sebesar 3,090, maka dapat dilihat bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ (4,892 > 3,090), diketahui nilai signifikan (0,009 < 0,05) dan hasil menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kcp Ratulangi kota Palopo. Kemudian diketahui R Square 0,092 atau 9,2%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 9,2% = 90,8%) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Hasil analisis dan olah data dari penelitian ini menunjukkan bahwa

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ratulangi sudah melakukan pelayanan yang maksimal kepada kepuasan nasabah, hal ini yang membuat nasabah merasa senang, nyaman serta yakin untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ratulangi kota Palopo. Kemudian fasilitas Bank Syariah Indonesia (BSI) yang kurang sehingga tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Adapun kepuasan nasabah tercapai dengan adanya kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil uji t, dapat kita ketahui bahwasanya variabel fasilitas (X_1) memiliki nilai t_{hitung} serta t_{tabel} ($0,057 < 1,661$) maka H_0 diterima serta H_1 ditolak. Dan diketahui juga nilai sig ($0,955 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan variabel fasilitas (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI kota Palopo.
2. Dari hasil uji t, dapat diketahui bahwasanya variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} serta t_{tabel} ($2,429 > 1,661$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dan diketahui juga nilai sig $0,017 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI kota Palopo.
3. Dari hasil uji f diketahui bahwasanya nilai f_{hitung} dan f_{tabel} ($4,892 > 3,090$) dan diketahui nilai signifikansi ($0,009 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi kota Palopo.

B. Saran

1. Bagi praktisi

Bagi lembaga keuangan syariah terkhusus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ratulangi agar terus mampu menambah fasilitas yang ada serta memperhatikan kualitas pelayanannya dan membuat inovasi-inovasi baru agar kedepannya lebih baik lagi dibandingkan lembaga keuangan lain yang ada di kota Palopo, serta diharapkan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi selalu menjunjung tinggi nilai keislaman berdasarkan Al Quran dan Al hadist agar bisa membawa nama perusahaan ke pintu kesuksesan. Aamiin.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambahkan hipotesis-hipotesis lain selain yang ada dibahas pada penelitian ini, agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan fasilitas dan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia di kota Palopo KCP Ratulangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alquran Al- Karim dan Terjemahnya , kementrian agama RI , *Al Quran dan Terjemahan bahasa indonesia* Kemenag edisi revisi 2002: 45
- Alquran Al- Karim dan Terjemahnya , kementrian agama RI , *Al Quran dan Terjemahan Bahasa Indonesia* Kemenag Edisi Revisi 2002: 106
- Adam muhammad. 2015. *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta: 17-18
- Arif Nur Rianto Al. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta: 197
- Adam Lupiyoadi Muhammad.2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung:Alfabeta: 17-18
- Adam Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*.Bandung: Alfabeta: 16-17
- Bahri. 2018. *Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian*. *Jurnal Maksipreneur*. Volume 8. Nomor: 171.
- Desi, Saenawati. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanNasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit*, *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1: 60
- Dwi Arisanti kartika, Ariadi Santoso,Siti Wahyuni 1 juli 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT*

Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi
Volume 2. Nomor 1: 108

HidayatRachmad. Maret 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.11: 59.

Hasan Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia: 91

Hasan Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor; Ghalia Indonesia: 94

Haslinda. 2016. *Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating padaPemerintah Daerah Kabupaten Wajo*.UIN Alaudin Makassar: 40.

Irawan Handi. 2002. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo: 2

Irawan Hendi. 2002. 10 *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo: 37

Ikatan Bankir Indonesia. 2014.*Mengelola Kualitas Layanan Bank*. Jakarta: GramediaPustaka Utama: 83

Kevin Lane Keller, Philip Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga: 45

Kevin Lane Keller, Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga: 140

Kevin Lane Keller, Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Terj. Bob Sabran: 140.

LupiyoadiRambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat:

- Lupiyoadi Rambat.2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat: 216
- NoorJuliansyah.2011.*Metodologi Penelitian*Jakarta: Kencana Prenada Media Group: 38.
- Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat: 148
- Reski Renita. 2016.*Pengaruh Lokasi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Agen Brilink*. Skripsi: IAIN Palopo: 42
- Sunyoto Danang.2013. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Konsep, Kasus dan Psikologi Bisnis*, Cet 1 Yogyakarta: CAPS: 111
- Srijani Ninik. 2017. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston MadiunHotel & Conference Center*, Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi 07: 33
- Sumarn Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty: 225-226
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta: 93.
- Sugiyono. 2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung: Alfabeta: 121
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service Quality dan Satisfication*, Yogyakarta: Andi: 11
- Tjiptono Fandy. 2018. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi: 46.
- Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi offset: 368-369
- Tjiptono Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Edisi pertama. Malang: bayu media publishing.

Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha: 110

Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika*,
Yogyakarta: Deepublish: 163



L

A

M

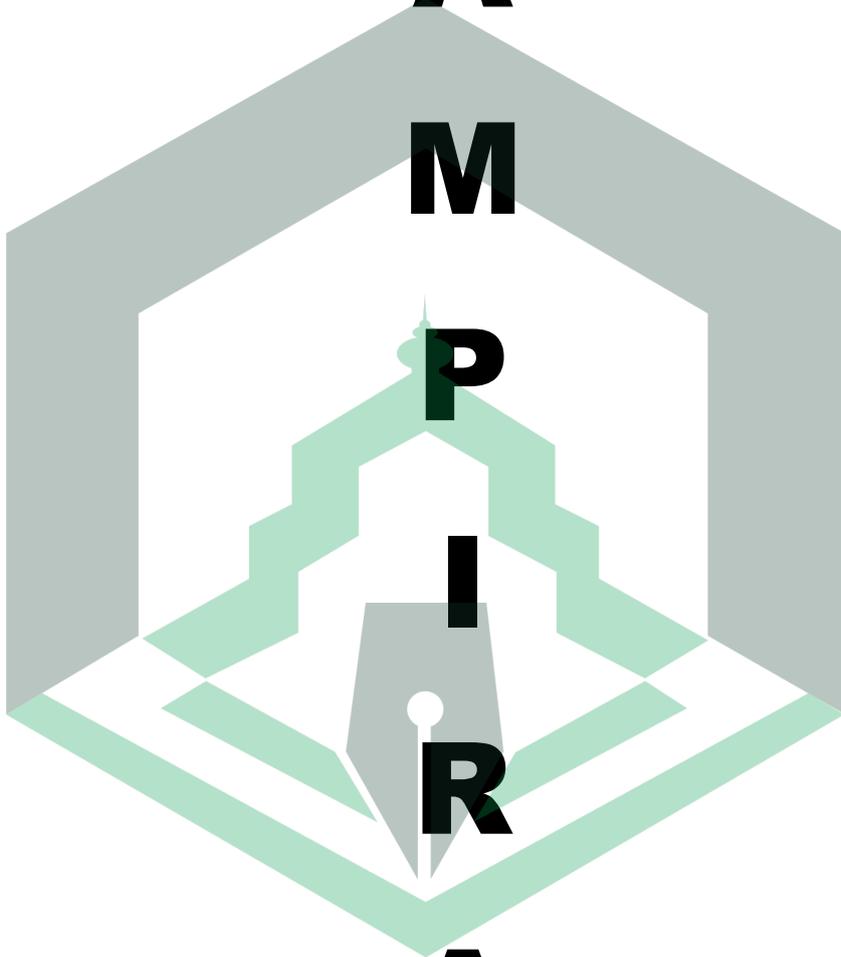
P

I

R

A

N



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ratulangi Kota Palopo

Assalamu'allaikum wr. wb.

Nama :Hasbiati

Nim :17 04020169

ProgramStudi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo”**. Kali ini saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara(i) karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamuallaikum wr. wb.

Penulis

Hasbiati

NIM: 17 0402 016

A. PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu Saudara(i) membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda centang 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, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda centang pada kolom yang benar.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewatkan.

C. KETERANGAN JAWABAN

Untuk menjawab pernyataan-pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa bank syariah. Skala pemilihan adalah sebagai berikut:

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

PERNYATAAN PENELITIAN

a. Fasilitas

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Pertimbangan/perencanaan spasial		5	4	3	2	1
1.	Menurut nasabah fasilitas ruangan didesign dengan suasana yang Menarik dan nyaman					
Perencanaan ruangan						
2.	Menurut nasabah perlengkapan dan peralatan sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
Fasilitas Ruangan						
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi • Petunjuk pelayanan nasabah • Ruang ber-Ac • Kursi roda dan tongkat bagi penyandang Disabilitas 					
Tata cahaya dan warna						
4.	Menurut nasabah tata cahaya ruangan sangat mendukung dan sedap di pandang.					
Unsur pendukung						
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu yang nyaman • Toilet • Tempat ibadah • Serta ketersediaan air mineral 					

b. Kualitas Pelayanan

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Bank Syariah Indonesia memiliki area parkir yang memadai.					
2.	Ruang tunggu yang memadai.					
Responsivitas (daya tanggap)						
3.	Menurut nasabah pegawai bank syariah memberikan layanan dengan cepat dan tepat.					
4.	Keramah tamahan pegawai bank syariah dalam melayani nasabah.					
Reliability (kehandalan)						
5.	Menurut nasabah pegawai menangani keluhan nasabah dengan cepat.					
6.	Menurut nasabah pegawai menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tepat.					
Jaminan (assurance)						
7.	Pegawai berkomunikasi dengan baik dan sopan saat melayani nasabah					
8.	Menurut nasabah, sistem keamanan dalam melakukan penarikan tunai di bank syariah sangat baik					
9.	Jaminan keamanan kendaraan setiap nasabah cukup aman dari pencurian dan kerusakan					
Emphaty (kepedulian)						
10.	Menurut nasabah pegawai mematuhi protocol kesehatan dengan menggunakan masker dan handsanitizer (<i>selama Covid 19</i>)					

11.	Pegawai memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi.					
<i>Tangible (bukti fisik)</i>						



c. Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Harapan		5	4	3	2	1
1.	Menurut nasabah, fasilitas dan kualitas pelayanan yang didapat nasabah sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Menurut nasabah fasilitas dan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan keinginan nasabah					
Penyampaian produk dan jasa yang dirasakan						
3.	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank syariah pada orang lain atau calon nasabah.					
Konfirmasi atau Diskonfirmasi						
4.	Fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di bank sudah sangat lengkap					
Perilaku mengeluh						
5.	Menurut nasabah, pegawai bank syariah dapat memberikan solusi yang baik ketika ada suatu keluhan					

Lampiran 2

HASIL KUESIONER PENELITIAN

1. Jawaban responden mengenai Fasilitas (X1)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	X1
1	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	40
2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	35
3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	48
4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	50
5	5	5	2	4	5	2	5	4	4	3	3	42
6	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	44
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
8	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	47
9	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	47
10	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	44
11	3	3	2	4	5	2	4	4	3	5	2	37
12	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	49
13	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	43
14	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	50
15	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	49
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	46
17	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	2	46
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	52
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	51
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
23	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	49
24	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	51
25	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	53
26	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	49
27	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	50
28	4	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	47
29	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	46
30	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	44
31	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	51
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44
33	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	55
34	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	49
35	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
36	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	47
37	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	51
38	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	44
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	50

40	4	4	3	2	3	2	2	5	4	4	4	41
41	5	4	4	4	1	1	4	5	5	5	2	37
42	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	40
43	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	51
44	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	48
45	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	40
46	4	2	1	1	4	5	3	4	5	5	5	47
47	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	39
48	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	43
49	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	43
50	5	5	2	1	4	5	5	3	5	5	1	47
51	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	41
52	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	44
53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	41
54	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	41
55	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	51
56	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	49
57	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	34
58	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	47
59	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	50
60	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	50
62	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	1	53
63	2	3	4	3	2	4	2	2	3	1	3	45
64	4	4	1	3	5	1	5	4	4	5	1	29
65	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	37
66	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	43
67	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	42
68	2	5	2	5	5	5	4	3	5	3	3	41
69	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	3	42
70	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	41
71	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	39
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	41
73	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	41
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	42
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	42
76	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	42
77	4	4	1	4	4	3	5	3	6	4	1	42
78	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	39
79	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	37
80	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	1	37
81	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	47
82	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	44
83	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	43

19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	52
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
21	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	49
23	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	42
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	53
25	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	51
26	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	48
27	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	42
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	46
30	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
31	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	49
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	44
33	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	46
34	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	50
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	44
38	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
39	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	50
40	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	49
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
42	2	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	47
43	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
44	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44
45	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	48
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	48
47	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	39
48	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	45
49	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
50	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
51	3	4	5	4	1	3	4	5	5	4	1	54
52	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	52
53	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	39
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	46
56	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	47
57	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	51
58	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	54
59	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	46
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	38
61	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	42
63	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	46

3. Jawaban Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	3	4	4	19
3	5	5	4	4	4	22
4	5	4	4	4	5	22
5	3	3	4	3	3	16
6	4	4	3	5	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	4	3	4	4	3	18
9	5	4	3	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	2	18
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	4	4	23
15	4	5	4	5	5	23
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	3	4	19
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	4	5	24
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	4	4	23
23	4	4	3	4	4	23
24	5	5	5	4	5	20
25	5	4	4	5	4	19
26	4	5	4	4	5	25
27	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	3	4	4	23
30	4	3	4	3	4	19
31	4	4	5	5	5	24
32	4	3	4	3	4	22
33	5	5	4	5	5	22
34	4	5	4	4	5	20
35	4	5	4	5	4	25
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	5	18
38	5	5	4	5	4	23
39	4	5	5	4	4	18
40	4	4	4	3	4	24
41	3	3	4	3	3	22

42	4	4	3	4	4	22
43	1	1	1	1	1	22
44	5	4	5	4	5	20
45	4	3	4	4	4	25
46	5	5	4	5	4	23
47	3	4	4	2	4	22
48	4	3	4	3	5	19
49	4	4	4	3	3	16
50	4	3	4	3	5	19
51	4	4	4	5	4	25
52	4	4	3	3	4	17
53	5	4	4	4	4	21
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	5	4	5	22
56	5	4	3	3	5	17
57	3	4	3	3	3	15
58	4	4	4	3	4	20
59	4	3	4	3	4	18
60	4	4	4	4	5	21
61	5	1	2	1	5	14
62	5	4	5	4	5	23
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	5	4	3	20
65	4	4	3	4	4	24
66	4	4	4	3	4	19
67	4	4	5	4	4	21
68	4	5	5	4	4	22
69	4	3	4	3	4	18
70	3	3	3	3	4	15
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	5	5	5	23
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	3	3	3	15
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	5	4	4	25
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	5	5	22
83	4	4	5	5	4	22
84	5	4	5	5	5	24
85	4	4	4	3	4	19

86	5	4	5	4	4	22
87	4	4	3	3	4	21
88	5	5	5	4	4	23
89	5	5	5	5	5	25
90	4	4	3	3	3	17
91	5	4	4	4	4	21
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	4	4	4	22
94	5	5	5	5	5	25
95	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	5	4	4	22
99	5	5	5	5	5	25



Lampiran 3

UJI INSTRUMEN

1. Uji Validitas

No.	Variable	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Ket
1.	Fasilitas (X1)	1	0,400	1,197	Valid
		2	0,552	1,197	Valid
		3	0,657	1,197	Valid
		4	0,590	1,197	Valid
		5	0,539	1,197	Valid
		6	0,422	1,197	Valid
		7	0,505	1,197	Valid
		8	0,654	1,197	Valid
		9	0,496	1,197	Valid
		10	0,557	1,197	Valid
		11	0,616	1,197	Valid
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,505	1,197	Valid
		2	0,592	1,197	Valid
		3	0,561	1,197	Valid
		4	0,684	1,197	Valid
		5	0,617	1,197	Valid
		6	0,670	1,197	Valid
		7	0,631	1,197	Valid
		8	0,611	1,197	Valid

		9	0,638	1,197	Valid
		10	0,649	1,197	Valid
		11	0,672	1,197	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,790	1,197	Valid
		2	0,835	1,197	Valid
		3	0,801	1,197	Valid
		4	0,854	1,197	Valid
		5	0,750	1,197	Valid

4. Uji Reliabilitas

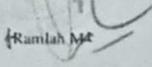
No.	Variable	Cronbach's Alpa	Ket
1.	Fasilitas (X1)	0,748	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,829	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,864	Reliabel

Lampiran 4: SK Pembimbing


SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 126 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Menimbang	: a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi. b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
Mengingat	: 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo; 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
Memperhatikan	: Penunjukan Pembimbing Dari Ketua Prodi
MEMUTUSKAN	
Menetapkan	: KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
Pertama	: Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
Kedua	: Tugas Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
Ketiga	: Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
Keempat	: Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
Kelima	: Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 15 Juni 2021
a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ramilah M

Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peringgal.

LAMPIRAN: SURATKEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO: 118 TAI-IUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAMNEGERI PALOPO

Nama Mahasiswa I-lasbiati
NIM 17 04020169
Faku Itas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

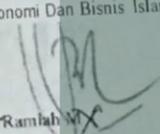
II Judul Skripsi **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo**

III Pembimbing Utama Dr. Abdain, S. Ag., M.Hl.

Pal p . 15 Juni 2021

a.n. Re to
D- ikuhas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Ramah M



Lampiran 5: SK Penguji


IAIN PALOPO
SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 369 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Proposal;
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji seminar proposal sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.

Kedua : Tugas Dosen Penguji proposal adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.

Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.

Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.

Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 22 September 2021

Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN
REKTOR IAIN PALOPO NOMOR : 369
TAHUN 2021 TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Hasbiati
II. NIM : 17.0402.0169
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- III. Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kota Palopo
- IV. Dosen Penguji : Dr. Mahadin Shaleh, M.Si.

Palopo, 22 September 2021
a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi
Islam



Lampiran 6: Surat Keterangan Izin Penelitian DPMTSP

  
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 0 2 5

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) 320048

ASLI **IZIN PENELITIAN**
NOMOR : 25/IP/DPMTSP/II/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. 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 Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : HASBIATI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Anggrek Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 17 0402 0169

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

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO RATULANGI
Lamanya Penelitian : 17 Januari 2022 s.d. 17 Februari 2022

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) eksemplar 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.

Ditandatangani di Kota Palopo
Pada tanggal : 18 Januari 2022
pdt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP. 197006111996121001

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kepala Kota Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 7: Surat Ket. Izin Penelitian BSI KCP Ratulangi

SURAT KETERANGAN

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Ratulangi, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Hasbiati
Nim : 17 0402 0169
Program studi : Perbankan Syariah
Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Palopo Kcp Ratulangi dengan judul skripsi "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kota Palopo"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 02 Februari 2022

Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kcp Palopo Ratulangi



(Trianing Wilonga)

Lampiran 8: Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



Hasbiati, lahir di Salujambu pada tanggal 25 Februari 1998. Penulis merupakan anak ke empat dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah Hamsir dan ibu Nurhayati. Saat ini penulis bertempat tinggal di desa Salujambu Kec. Lamasi Kab. Luwu. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu dimulai dari Sekolah Dasar tepatnya di SDN 108 Salujambu dan dinyatakan lulus pada tahun 2011. Kemudian ditahun yang sama penulis menempuh pendidikan SMP Negeri 4 Lamasi 2014 pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Lamasi hingga tahun 2017. Setelah lulus di tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul skripsi ***“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diimpikan, aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti.