

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH MENABUNG DI BSI MASAMBA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI PEMODERASI**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

YUYUN

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH MENABUNG DI BSI MASAMBA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI PEMODERASI**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

YUYUN

16 0402 0124

Pembimbing:

1. Dr.Takdir, SH.,M.H

2. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuyun
NIM : 16 0402 0124
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi 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 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, 21 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



Yuyun

NIM 16 0402 0124

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di BSI Masamba dengan Kepuasan sebagai Pemoderasi yang di tulis oleh Yuyun Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0124, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 09 September 2022 Miladiyah bertepatan dengan 12 Safar 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

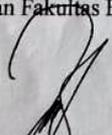
Palopo, 27 September 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Fasiha, S.E., M.El. | Penguji I | () |
| 4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy | Penguji II | () |
| 5. Dr. Takdir, S.H., M.H | Pembimbing I | () |
| 6. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc | Pembimbing II | () |

Mengetahui

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


Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP 19790724 200312 1 002

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 ، سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di BSI Masamba Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi”** setelah melalui proses yang Panjang.

Salawat dan Salam kepada Nabi Muhammad SAW, Kepada para keluarga, sahabat dan para pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi perbankan syari'ah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, teristimewa penulis sampaikan terimakasih kepada Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta, (Alm) Ayahanda Pella To'Usman dan Ibunda Sabila yang telah berjasa dalam mengasuh dan mendidik serta menyayangi penulis sejak kecil dengan tulus dan ikhlas, dan juga kakak-kakakku tercinta Nining dan Nunung serta Adikku Aryanty yang telah memberikan dukungan, motivasi dan moral untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag., Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) palopo beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,Perencanaan, dan Keuangan Dr.Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Muhaemin, M.A, IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, wakil dekan bidang akademik dan kelembagaan, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E., M.A., wakil dekan administrasi dan keuangan, Tadjuddin, S.E., Ak., C.A.
3. Hendra Safri. S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta para dosen dan staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Takdir, S.H., M.H dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Fasiha, M.EI dan Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Zainuddin S, SE., M. Ak. selaku dosen Penasehat Akademik.

7. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Teman-temanku di prodi Perbankan syariah angkatan tahun 2016 (PBS A, PBS B, PBS C, PBS D, PBS E dan PBS F) khususnya untuk PBS F, terima kasih untuk kontribusi dan saran, lelucon dan tawa selama menempuh pendidikan di IAIN Palopo.
9. Sahabat-sahabatku terkasih yang selalu memberikan dukungan dan kebersamaannya dalam penyelesaian skripsi ini Aidil Wahyuddin, Sri Rahayu S.H, Sri rahayu, Elvira Rahma, Murdiati, umul maratus sholeha, Hasnila, Firdayanti kasim yang telah membantu dan membimbing penulis kejalan yang lurus dan benar sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan skripsi

Palopo, 21 Mei 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Te
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim.	J	Je
ح	Ha'	H	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	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D.	de (dengan titik bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik bawah).
ظ	Za	Z	zet (dengan titik bawah).
ع	'ain	'	apstrof terbalik

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf.	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ـ,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

2. Vocal

Vocal Bahasa arab, seperti vocal Bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vocal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tan da	Nama	Huruf Latin	Na ma
ا	<i>Fathah</i>	A	A
ا	<i>Kasrah</i>	I	I
ا	<i>Dammah</i>	U	U

Tan da	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai	a dan i
ا	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Vokal rangkap bahasa arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, translitenya berupa gabungan huruf:

Contoh:

كيف : *kaifa*

هل هو : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, translitenya berupa huruf dan tanda yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	<i>Fathah dan alif atau ya'</i>	A	a garis di atas
ا	<i>Kasrah dan ya'</i>	I	i garis di atas
ا ؤ	<i>Dammah dan wau</i>	U	u garis di atas

Contoh:

مَاتَ	: <i>māta</i>
رَمَى	: <i>ramā</i>
قِيلَ	: <i>qīla</i>
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>

4. Ta marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

5. Syaddah (Tasydid)

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

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-ḥajj</i>
نُعِمُّ	: <i>nu‘ima</i>
عُدُّوْ	: <i>‘aduwwun</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

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

7. Hamzah

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. Contohnya:

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

8. 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 sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi Zilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-'Ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata ,Allah' yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz *al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan

kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku 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 Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

11. Daftar singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan

Q.S = Qur'an Surah

Swt. = *subhanahu wa ta`ala*

Saw. = *shallallahu `alaihi wa sallam*

as = *`alaihi as-salam*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi
I = lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w = wafat tahun
HR =Hadis.Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xv
DAFTAR HADIS	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir.....	23
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian.....	44
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
H. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan.....	76

B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Ali Imran ayat 159	15
AT-Taubah ayat 59	24
Al- Baqarah ayat 275	27



DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadist tentang kualitas pelayanan 15



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel X	46
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Y	47
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Z	47
Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	65
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	66
Tabel 4.4. Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	68
Tabel 4.6. Hasil Analisis Linier Sederhana.....	69
Tabel 4.7. Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.9. Hasil Uji Determinasi Setelah Moderasi.....	72



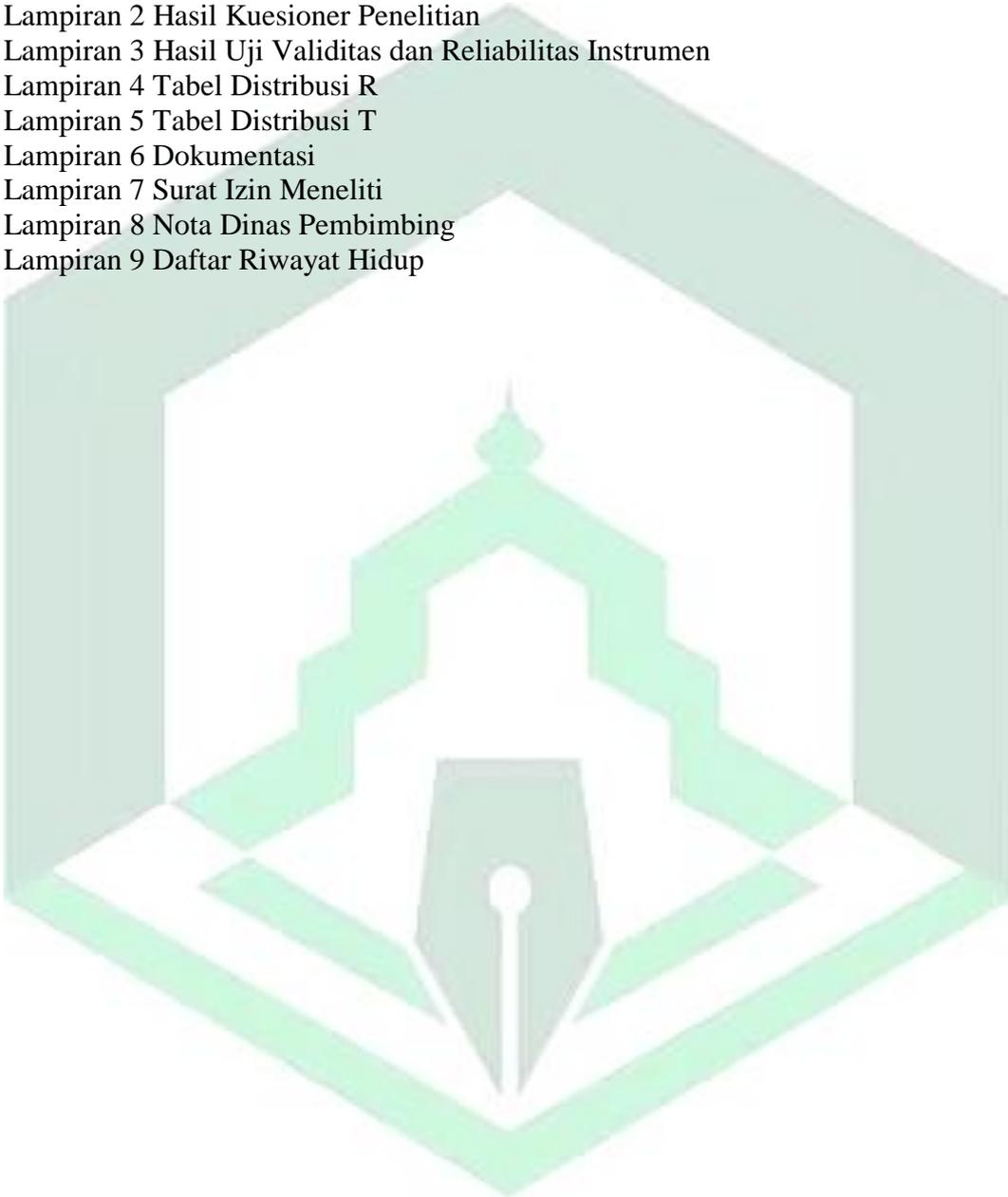
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Masamba	58
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	68



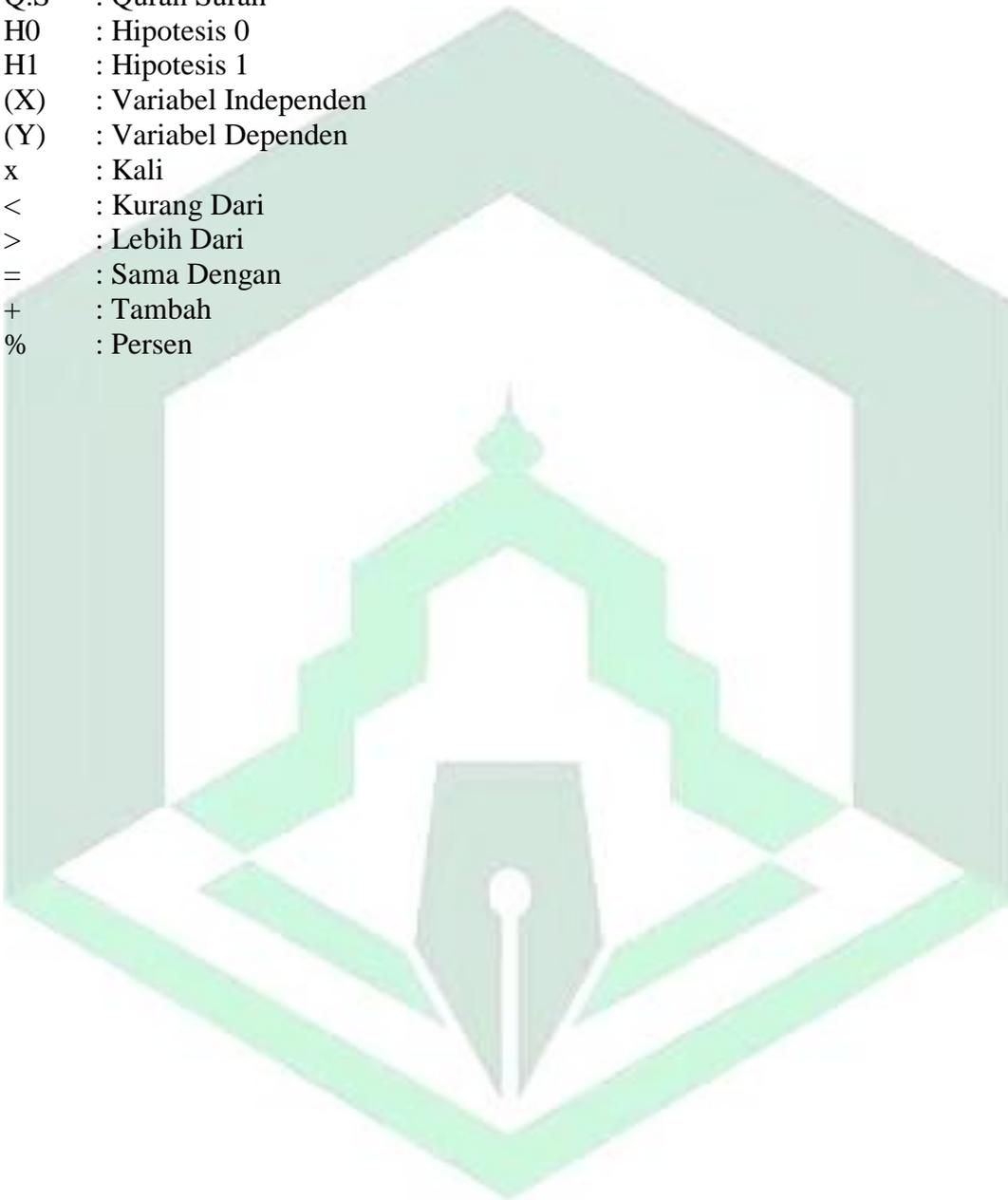
DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 4 Tabel Distribusi R
- Lampiran 5 Tabel Distribusi T
- Lampiran 6 Dokumentasi
- Lampiran 7 Surat Izin Meneliti
- Lampiran 8 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR SINGKATAN

SPSS	: <i>Statistical Package Of Social Science</i>
Q.S	: Quran Surah
H0	: Hipotesis 0
H1	: Hipotesis 1
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang Dari
>	: Lebih Dari
=	: Sama Dengan
+	: Tambah
%	: Persen



ABSTRAK

Yuyun, 2022. ” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di BSI Masamba Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Takdir dan Nur Ariani Aqidah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah dengan variabel moderasi kepuasan nasabah bank syariah di masamba. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang disebar secara online kepada nasabah di BSI Cabang Masamba. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan rumus slovin yaitu sebanyak 98 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan MRA dengan bantuan *software* SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah(Y) . Berdasarkan Uji t (uji parsial) dapat diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,285 dan t tabel sebesar 1,98498 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), (2) Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) uji regresi variabel moderating didapatkan koefisien regresi pada variabel Interaksi (perkalian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah) $t_{\text{tabel}} 0,061 < t_{\text{hitung}}$ sebesar 0,690. Maka disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan pada kepercayaan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,417, hal ini mengandung arti bahwa Artinya, besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepercayaan nasabah adalah sebesar 41,7 % sedangkan 58,3 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, bank syariah.

ABSTRACT

Yuyun, 2022. "The Effect of Service Quality on Customer Trust Saving at BSI Masamba With Satisfaction as a Moderation". Thesis of Islamic Banking Study Program Faculty of Islamic Economics and Business Palopo State Islamic Institute. Supervised by Takdir and Nur Ariani Aqidah.

This study aims to determine the effect of employee service quality on customer trust in saving in Islamic banks with the moderating variable of Islamic bank customer satisfaction in Masamba. The data collection technique in this study used a questionnaire which was distributed online to customers at BSI Masamba Branch. The sampling technique used was accidental sampling where the sampling technique was based on chance, ie anyone who accidentally (accidentally) met the researcher could be used as a sample, with the slovin formula, which was 98 samples. The analytical technique used is simple regression analysis and MRA with the help of SPSS version 20 software. The results show that (1) the service quality variable (X) has an effect on customer trust (Y) . Based on the t test (partial test) it can be seen that the service quality variable (X) obtains a t count value of 8.285 and a t table of 1.98498 so that t count > t table, with a significant value of 0.000. The significant value is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$), (2) Moderated Regression Analysis (MRA) test of moderating variable regression showed the regression coefficient on the Interaction variable (multiplication between service quality and customer satisfaction) ttable 0.061 < tcount of 0.690. It is concluded that customer satisfaction does not moderate the effect of service quality on trust. The value of the coefficient of determination (R²) is 0.417, this means that it means that the magnitude of the ability of the service quality variable in explaining customer trust is 41.7% while 58.3% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: Service quality, customer trust, customer satisfaction, sharia bank.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Islam baru diakui berdirinya pada tahun 1992 menyusul diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Hingga tahun 1998 baru berdiri satu bank syariah, yaitu PT Bank Muamalat Indonesia, dan ada 77 Bank Pengkreditan Rakyat Syariah. Jumlah bank Islam yang masih sangat terbatas menunjukkan posisi yang belum menentukan, baik dalam ikut membangun perekonomian nasional maupun dalam terjadinya krisis ekonomi yang dimulai tahun 1997 hingga sekarang. Selama berjalannya krisis ekonomi, Bank Muamalat Indonesia tetap sehat, demikian juga sebanyak 30 persen dari bank pengkreditan rakyat syariah dinilai sehat.¹

Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau disebut dengan *interest-free banking* (bebas bunga). Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dijelaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah hanya dikembangkan pada awalnya sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam, utamanya berkaitan dengan praktek riba, kegiatan

¹Wirnyaningsi, *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2007), 156

maisir (spekulasi), dan gharar (ketidakjelasan).²

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.³

Persaingan antar lembaga keuangan saat ini semakin meningkat. Hal ini ditandai semakin banyaknya lembaga keuangan membuka kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Bank syariah tidak hanya bersaing dengan sesama bank syariah tetapi juga dengan bank konvensional dan lembaga keuangan syariah lainnya. Semakin banyaknya jumlah bank, maka semakin tinggi persaingan antara sesama bank itu sendiri.

Seperti yang diketahui masyarakat pada umumnya bahwa dalam sebuah perusahaan utamanya perbankan adalah tempat dimana masyarakat akan menyalurkan atau menyimpan dananya dengan perasaan aman, namun tentu sebagai pihak yang bersangkutan ada hal yang harus di perhatikan dan dilakukan agar masyarakat bisa memberi kepercayaan kepada kita sepenuhnya untuk bisa menyimpan dan mengelola dananya dengan baik, maka dari itu pihak yang bersangkutan harus terus memberikan hal yang terbaik kepada pelanggan atau calon nasabah..

Konsep kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat diminan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila nasabah atau pelanggan merasa bahwa kualitas layanan yang

²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UUP AMPYEK, 2002), 13

³Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 39

diterimanya baik atau sesuai harapan maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen untuk menjadi nasabah.

Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya maka mereka dapat dikatakan puas. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterimanya lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka nasabah tersebut tidak akan dikatakan sebagai nasabah yang tidak puas sehingga nasabah tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa.

Pelayanan merupakan suatu hal yang dilakukan untuk memenuhi kepentingann dan kepuasan pelanggan atau nasabahnya. Pelayanan dilakukan secara tidak langsung untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal kecil dari seluruh kegiatan perbankan. Selain itu dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah dalam menjalankan aktifitasnya bank juga dapat memberikan aktifitas pelayanan jasa.⁴

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak ada.⁵Karena itu tugas utama karyawan adalah untuk menarik dan mempertahankan nasabah dengan terus memberikan tawaran yang lebih menarik dan dipertahankan dengan cara memberikan kepercayaan dan kepuasan sehingga nasabah tetap terus percaya dan tidak akan pindah ke bank lain.

Demikian halnya sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan

⁴Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta,2016), 6

⁵.Nina Rahmayanti,*Manajaemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta,2013), 5

dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung.⁶ Dalam sebuah perusahaan utamanya dunia perbankan bukan hanya produk atau kenyamanan yang dinilai oleh pelanggan selama berada di perusahaan itu tapi juga yang menjadi poin utama dalam bank tersebut adalah bagaimana karyawan memperlakukan atau melayani nasabah selama melakukan kegiatan transaksi di bank agar nasabah selalu merasa nyaman dan puas selama berada ditempatnya dan tidak merasa canggung selama berhadapan dengan karyawan. Oleh karena itu sebuah perusahaan harus memberikan dan mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik kepada pelanggan atau nasabah.

Nasabah seperti oksigen kehidupan bank untuk tetap maju dan menggunakan jasa dan pelayanan produknya, maka sebagai pihak bank selalu memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap nasabahnya. Dengan itu nasabah akan senang hati menggunakan dan memanfaatkan produk yang di tawarkan sehingga mampu menarik banyak pelanggan atau nasabah.

Berdasarkan uraian di atas penulis termotivasi untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah untuk menabung di bank syariah dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di BSI Masamba Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi ”

⁶Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 178

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah?
2. Apakah kepuasan nasabah memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu.

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah.
2. Untuk menganalisis kepuasan nasabah memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi atau pertimbangan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya, dan menjadi informasi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui tentang pelayanan karyawan dan kepercayaan nasabah untuk menabung di bank syariah.

1. Manfaat teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan terutama tentang perbankan syariah dan dunia pendidikan, khususnya di perguruan tinggi dan masyarakat pada umumnya
 - b) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sarana latihan dari kenyataan yang ada dilapangan yang sangat berharga untuk

diaplikasikan dengan pengetahuan yang di peroleh peneliti selama berada didunia kuliah.

- c) Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti lain yang membutuhkan sebagai referensi atau sebagai sarana untuk mengembangkan penelitian ini.

2. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak/manajemen bank dalam pengambilan keputusan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan adalah untuk mendapatkan suatu bahan dalam melakukan perbandingan dan acuan serta untuk menghindari anggapan terhadap kesamaan dengan hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti, maka dari itu peneliti mencantumkan suatu hasil penelitian yang terdahulu.

1. Penelitian yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Haris Ilham Prabowo dengan judul "*pengaruh tingkat religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap minat masyarakat menabung di bank syariah dengan variabel promosi sebagai variabel moderasi*" hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menabung masyarakat, dan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap variabel minat menabung masyarakat.⁷ Persamaan pada penelitian ini yaitu meneliti tentang kepercayaan nasabah menabung di Bank Syariah. Perbedaan pada penelitian ini yaitu tidak menggunakan variabel pemoderasi.
2. Penelitian yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Fita Ayu Windianiska dengan judul "*pengaruh layanan, pengetahuan nasabah dan*

⁷Haris ilham Prabowo, Skripsi: "*Pengaruh Tingkat Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Dengan Variabel Promosi Sebagai Variabel Moderasi*" (Salatiga: IAIN Salatiga, 2019), xii

kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderating” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas, sedangkan secara persial variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah namun variabel kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁸ Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh pelayanan di bank syariah dengan variabel moderasi. Perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak di bagian loyalitas nasabah.

3. Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang di lakukan oleh Zairah dengan judul *“analisis distribusi bagi hasil, inovasi produk tabungan, standar kualitas layanan, dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi terhadap loyalitas nasabah bni Syariah kantor cabang kota jambi”* hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan secara persial variabel distribusi bagi hasil inovasi produk tabungan dan standar kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah yang dimoderasi oleh standar kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁹ Persamaan pada penelitian ini yaitu kepuasan nasabah

⁸Fita Ayu Windianiska, Skripsi: *“Pengaruh Pelayanan, Pengetahuan Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Varibel Moderatig”* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2020), xi

⁹Zairah, Tesis: *“analisis distribusi bagi hasil, inovasi produk tabungan, standar kualitas layanan, dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi terhadap loyalitas nasabah bni Syariah kantor cabang kota jambi”* (Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), ix

sebagai variabel moderasi. Perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian.

4. Beti Saniyatun Farida dengan judul penelitian “*Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Cabang Pembantu Wonosobo*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah pada produk tabungan bank Muamalat KCP wonosobo. Berdasarkan hasil MRA diketahui bahwa religious behavior mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah.¹⁰ Persamaan dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel moderatonya.
5. Siti Fauzi’ah dalam penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*”. Hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan umum sebagai berikut. (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah. (2) Kepuasan tidak memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Hal ini berarti kepuasan tidak bertindak sebagai variabel moderasi dalam hubungan

¹⁰ Beti Saniyatun Farida, “*Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Cabang Pembantu Wonosobo)*” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*,(2021)

antara kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Variabel kepuasan diketahui lebih dominan berfungsi sebagai variabel independen (predictor) yang berpengaruh langsung terhadap kepercayaan nasabah.¹¹ Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama – sama meneliti moderasi. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi dan waktu penelitian.

B. Landasan Teori

Menurut West & Turner, teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) yang di kemukakan oleh Blau untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian ini. Teori ini mengatakan bahwa seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepadanya. Mengacu pada teori pertukaran sosial ini, maka nasabah bank syariah akan menunjukkan sikap puas dan berperilaku loyal terhadap bank syariah, jika kualitas layanan yang di berikan bank syariah baik. Selain itu, teori ini juga menjelaskan bahwa seseorang akan selalu bertindak rasional yaitu dengan mencari keuntungan dan menghindari kerugian. Artinya ketika nasabah bank syariah merasa rugi atas kualitas layanan yang kurang baik maka nasabah akan berpikir untuk meninggalkan produk dan jasa dari bank syariah tersebut.¹²

Aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi built in control bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah di bangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat

¹¹Pramana, I. Gede Yogi, and Ni Made Rastini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*. Diss. Udayana University, 2020.

¹²Yogi Pratama, Skripsi” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi*” (Salatiga: IAIN Salatiga, 2019), 17

kehidupan manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadi alternatif bahkan solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam. Setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam.¹³

Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah kedepannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja. Namun masyarakat mengharapkan penerapan nilai-nilai Islam secara utuh dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Dalam temuan dilapangan menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap kehadiran bank syariah sebetulnya sangat menggembirakan, misalnya saja, dari 3817 nasabah 90% (3226 nasabah) menyatakan menerima bank syariah, sisanya 10% (591) menolak sistem ini, demikian juga penolakan terhadap sistem bunga mencapai 65% karena bertentangan dengan agama⁴. Berbagai penelitian telah dilakukan berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah.¹⁴

1. Kualitas Pelayanan

Menurut ISO 9000 *degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement* (derajat yang di capai oleh karakteristik yang bersatu padu dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: *“need or expectation that is stated, generally implied or obligatory”* (yaitu, kebutuhan atau harapan

¹³ Muh Indra Bangsawan, eksistensi ekonomi Islam (study syariah di Indonesia). Surakarta : 2017.

¹⁴Bakri, Adzan Noor, Umi Masruroh, “Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”, *DINAMIS- Journal of Islamic Management And Bussines*, Vol. 1, No. 1 April 2018,34

yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib). Kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.¹⁵

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Ratminto dkk mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab akibat adanya interaksi antar nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah.¹⁶

a. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

¹⁵ Rambat Lupiodi & A. Hamdani "Manajemen Pemasaran Jasa" (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 175

¹⁶ Agus, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang*, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, 2018), 18

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

b. Sikap melayani nasabah

Beberapa sikap yang harus diteladani dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini seorang petugas costumer service harus dapat menyimak dan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.
- b) Dengarkan baik-baik selama nasabah mengemukakan pendapatannya dengarkan dengan baik tanpa membuat gerakan yang menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh dianggap tidak sopan.
- c) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah berbicara.
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- e) Jangan marah dan mudah tersinggung.
- f) Jangan mendebat nasabah.
- g) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.
- h) Jangan menangani pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya.
- i) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu¹⁷.

Menurut Tjiptono, ada berbagai macam faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, antara lain: tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaianya tidak sesuai, tutur katanya tidak sopan atau bahkan menyebalkan, bau badannya mengganggu, serta selalu cemberut atau

¹⁷Burhanuddin Yusuf, Skripsi: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah”* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008), 11

pasang wajah angker.¹⁸

Menurut kasmir, beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. *Excellent*: standar kinerja yang diperoleh.
- b. *Customer*: perorangan, kelompok, departemen, atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa atau sistem).
- c. *Service*: kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk tetapi lebih menentukan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. *Quality*: sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. *Consistens*: tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan dengan sesuai standar yang lebih ditetapkan.
- f. *Levels* : suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- g. *Delivery*: memberikan pelayanan yang benar dengan cara dan waktu yang tepat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹⁹

3. Pelayanan menurut Islam

¹⁸Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2004), 14

¹⁹Kamir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), 22

Agama Islam mengajarkan agar berbuat baik kepada manusia. Begitu pula dengan perusahaan, perusahaan harus berbuat baik kepada pelanggan agar kelangsungan hidup perusahaan tetap terjaga. Seperti Firman Allah dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermuyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya."²⁰

Ayat diatas menunjukkan bahwa Allah menyuruh kepada umatnya untuk berperilaku lemah lembut. Begitulah dengan perusahaan, suatu perusahaan terutama perusahaan dalam bidang jasa harus menerapkan kualitas pelayanan, yaitu dengan cara lembut kepada pelanggan agar pelanggan nyaman akan kualitas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Adapun penjelasan hadist mengenai kualitas pelayanan dalam kitab Shahih

Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi:

حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنِ أَبِي صَالِحٍ عَنِ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

²⁰ Al-qur'an Kementerian Agama QS. Ali Imran:159

. (رواه مسلم).

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Abu Mu'awiyah dari Al A'masy dari Abu Shalih dari Abu Hurairah dia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam telah bersabda: “Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya sesama muslim. (HR. Muslim).²¹

Hadis ini menjelaskan tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

4. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Suryani sebagaimana yang di kutip oleh Intan Kamila bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator antara lain:²²

a) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Reliability* adalah kemampuan yang dituntut dari bank syariah untuk memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan, terpercaya akurat dan tetap konsisten. Ini menunjukkan bahwa pelayanan suatu bank

²¹ Abu Husain Muslim bin Al-Hajjaj Al-Qusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, Kitab. Adz-Dzikh, Wad-Du'a, Wat-Taubah, Wal-Istighfar, Juz. 2, No. 2699, (Beirut-Libanon: Darul Fikri, 1993 M), 574.

²² Intan Kamila, Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Cabang Jakarta Simprung), (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 32

syariah harus tepat waktu.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* adalah kemauan dari karyawan dan manajemen bank syariah untuk menolong nasabah dalam memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan nasabah. Setiap komplain nasabah harus seegera ditanggapi, hal ini supaya mencegah nasabah merasa kecewa dan berdampak terhadap ketidakpuasan nasabah.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* harus memiliki pengetahuan dan kesopanan serta memberikan rasa nyaman kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, bank syariah harus mampu menjaga kerahasiaan data nasabah bank syariah dan bank syariah harus mampu menepati janji-janji yang telah dikemukakan kepada nasabah sebelumnya.

d) Empaty

Kesediaan karyawan dan pihak bank syariah untuk lebih peduli memberikan perhatian secara personal kepada nasabah agar terjalin komunikasi yang baik serta lebih memahami kebutuhan nasabah.

e) Bukti fisik

Bukti fisik adalah pelayanan yang di sediakan oleh bank syariah yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan berbagai macam perlengkapan yang baik dan terawat.

2. Kepercayaan

a. Pengertian kepercayaan

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis kepercayaan mungkin didasarkan pada pengetahuan dan opini. Kepercayaan merupakan tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan mengingat yang berulang-ulang dari pelaku pasar dan teman-temannya. Kepercayaan bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan.²³

b. Kepercayaan nasabah

Secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu perusahaan, tanpa adanya kepercayaan maka perusahaan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Kepercayaan menjadi aspek penting bagi semua komitmen atau janji, keyakinan atau kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi kritis dan kesulitan antar rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang dan organisasi.

Kepercayaan adalah suatu proses menghitung antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang di peroleh. Pelayanan yang baik yang diterima sekarang akan berlanjut untuk kedepannya, sehingga *service quality* (kualitas pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepercayaan.²⁴

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran kerana ia mempunyai keyakinan

²³ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Indeks, 2007), 180

²⁴ Karmila As Puang, Skripsi: “*pengaruh dimensi kualitas layanan internet banking dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah*” (Palopo: IAIN, 2017), 18

(*confidence*) kepada pihak lain tersebut kepercayaan nasabah bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan kepercayaan adalah faktor yang sangat penting. Melalui kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut.²⁵

c. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening bank baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank²⁶.

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan diatur nasabah yang terdiri dua pengertian yaitu,

Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan²⁷.

²⁵ Endang Tri Wahyuni, *pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah, dalam jurnal perbankan*, (Yogyakarta ;universitas PGRI Yogyakarta,2019), 684

²⁶Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), 178

²⁷Mustaqim, Skirpsi: "*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*" (Palangka Raya: IAIN, 2016), 33

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun kepuasan walaupun menjadi pihak yang di percaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Menurut pappers dan rogers faktor-faktor mempengaruhi kepercayaan antara lain:

- 1) Nilai merupakan hal mendasar yang mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan.
- 2) Keterangan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi resiko pihak yang tidak dipercaya akan membina relationship dengan pihak yang dapat dipercaya.
- 3) Komunikasi yang terbuka dan teratur. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi atau dengan kata lain harus relevan dan tepat waktu

e. Indikator kepercayaan nasabah

Menurut Mayer, dkk sebagaimana yang di kutip oleh zainatun mastura bahwa kepercayaan nasabah memiliki beberapa indikator antara lain:²⁸

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah sekelompok keahlian, kompetensi dan karakteristik yang memungkinkan satu pihak memiliki keahlian yang spesifik. Ability tidak hanya sekedar kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada individu, tetapi lebih pada semua aspek tentang bagaimana melakukan

²⁸ Zaintaun Matura, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), (Aceh:UIN Arraniry,2018), 37

bisnis. Dalam hal ini Ability adalah kemampuan bank syariah dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain, sehingga akan timbul kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi.

2. Kebaikan hati

Kebaikan (*Benevolence*) adalah sejauh mana bank syariah ingin melakukan dan memberikan yang terbaik kepada nasabah. *Benevolence* akan menghasilkan interaksi positif antar individu. Hal ini ditandai dengan kemauan dari bank syariah dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara pihak bank syariah dengan nasabah.

3. Integritas (*integrity*)

Integritas (*integrity*) merupakan persepsi nasabah bahwa bank syariah akan bertahan pada seperangkat prinsip yang sudah diberikan kepada nasabah, maksudnya adalah apa yang sudah dikatakan atau yang di janjikan oleh bank syariah kepada nasabah harus sama dengan tindakan yang bank syariah lakukan.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Menurut Howard dan Sheth dalam Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima sesuai yang diharapkan.²⁹

Menurut Mowen dalam Fandy Tjiptono merumuskan, kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah

²⁹Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), 433

perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya, dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik.³⁰

b. Manfaat kepuasan nasabah

Menurut Tjiptono adanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat, diantaranya:³¹

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberi dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Laba yang di peroleh dapat meningkat.

c. Faktor-faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus di perhatikan, yaitu:³²

1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik

2) Kualitas pelayanan atau jasa

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan

³⁰Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), 434

³¹ Fandy Tjiptono dan Gregodius chandra, "*Servive, Quality & Satisfaction*", (Yogyakarta: Andi, 2005), 9

³² Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 37

yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.

3) Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

d. Kepuasan nasabah dalam perspektif islam

Dalam perspektif Islam, sikap saling tolong menolong yang diajarkan kepada umatnya harus selalu diterapkan guna memberikan kebaikan kepada sesama. Dalam hal muamalah, muslim harus mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syari dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam QS. AT-Taubah (09):59.

اللَّهُ سَيُوتِينَا اللَّهُ حَسْبُنَا وَقَالُوا وَرَسُولُهُ اللَّهُ ءَاتَهُمْ مَا رَضُوا أَنَّهُمْ وَلَوْ
رُغِبُونَ اللَّهُ إِلَيَّ إِنَّا وَرَسُولُهُ فَضْلِهِ مِنْ

Terjemahnya :

“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

e. Indikator kepuasan nasabah

Menurut Tjiptono dan Chatra dan Nasrullah yang di kutip oleh zainatun mastura bahwa kepuasan nasabah memiliki berapa indikator antara lain:³³

- 1) Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan perkiraan nasabah atau pelanggan.
- 2) Kepercayaan menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap perusahaan dengan beragam kegiatannya, dengan kata lain, bank syariah dapat berkembang dan maju karena adanya kepercayaan dari nasabah yang mempercayai mereka.

4. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank di ambil dari *banco*, bahasa Italia artinya meja. Dahulu orang yang menukarkan uang menjalankan kegiatan mereka di pelabuhan atau tempat para kapal tiba di tempat yang dituju dan pergi, orang yang mengembara, dan

³³ Zaintaun Matura, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), (Aceh:UIN Arraniry,2018), 32

wiraswasta turun naik kapal. Oleh karena itu, bank disini berfungsi sebagai tempat menukar uang antara bangsa yang berbeda-beda mata uangnya.³⁴ Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pada dasarnya bank syariah sama dengan bank umum, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara dengan mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Hanya saja bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya, bank menghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan menggunakan dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.³⁵

Sebagai sebuah bank dengan prinsip syariah, maka bank syariah diharapkan menjadi lembaga keuangan yang dapat menjembatani antara para pemilik modal atau pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana

Adapun beberapa fungsi dari didirikannya perbankan syariah adalah:

- 1) Mengarahkan agar umat Islam dalam melaksanakan kegiatan muamalahnya secara islami, dan terhindar dari praktek *riba* serta praktik lain yang mengandung unsur *gharar*, di mana jenis usaha tersebut selain dilarang

³⁴ Muh.Ruslan Abdullah dan Fasiha, *Pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, (Makassar:Lambung Informasi Pendidikan (LIPa),2013),100

³⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002),79

dalam Islam juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan perekonomian masyarakat.

- 2) Dalam rangka menciptakan keadilan dalam bidang ekonomi dengan melakukan pemerataan pendapatan melalui berbagai kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan ekonomi yang besar antara pemilik modal dengan mereka yang membutuhkan dana.
- 3) Dalam rangka meningkatkan kualitas hidup umat manusia dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar, terutama kepada kelompok miskin serta mengarahkan mereka untuk menjalankan kegiatan usaha yang produktif.
- 4) Dalam rangka membantu penanggulangan masalah kemiskinan yang biasa terjadi di negara-negara sedang berkembang, yang ironisnya banyak dihuni umat Islam di dalam usaha pengentasan kemiskinan ini adalah berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol dengan sifat kebersamaan dengan siklus usaha yang lengkap, seperti program pembinaan perdagangan perantara, program pengembangan modal kerja, serta dikembangkannya program pengembangan modal bersama.
- 5) Untuk menjaga tingkat stabilitas dari ekonomi dan moneter dan juga untuk menghindari persaingan yang tidak sehat yang mungkin dapat terjadi antara lembaga keuangan.

b. Landasan Hukum Bank Syariah

1) Al-Qur'an

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil, bank syariah tidak

menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan atau membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berdasarkan yang telah dijelaskan di dalam Al Qur'an QS. Al-Baqarah 275 bahwa Allah melarang adanya riba dan menghalalkan jual beli.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”³⁶

2) Al-hadist

Di dalam beberapa kasus, Rasulullah menjelaskan contoh-contoh pinjaman dan perdagangan yang dianggap riba, Hadis juga menjelaskan bahwa riba itu perbuatan yang dilarang oleh Allah. Riba sangat bertentangan secara langsung dengan semangat kooperatif dan kolektif yang ada dalam system ekonomi islam. Orang kaya seharusnya memberikan hak-hak orang miskin dengan membayar zakat dan memberi sadaqah sebagai tambahan dari zakat

³⁶ Agama, Kementerian RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, Bandung: PT Madina, 2012.

tersebut. Pada system ekonomi islam tidak mengizinkan kaum muslimin untuk menjadikan kekayaannya sebagai alat untuk menghisap darah orang-orang miskin.³⁷ Hadisnya antara lain yaitu:

Dari Abu Said Al-khudri, Rasulullah bersabda yang artinya:

Jangan melebih-lebihkan satu dengan yang lainnya, jangan menjual perak untuk perak kecuali keduanya setara, dan jangan melebih-lebihkan satu dengan yang lainnya, dan jangan menjual sesuatu yang tidak tampak. (HR.Bukhari: Muslim, Tirmidzi Masai, dan Ahmad).

Dari Ubada Bin Sami, Rasulullah Bersabda yaitu:

Emas untuk emas, perak untuk perak, Gandum untuk gandum, barang siapa membayar lebih atau menerima lebih dia telah berbuat riba. Pemberi dan penerima sama saja (dalam dosa). (HR.Muslim dan Ahmad)

3) Fatwa MUI/DSN tentang Perbankan Syariah

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dibentuk dengan rangka mewujudkan aspirasi umat Islam mengenai masalah perekonomian atau keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntunan Islam.³⁸ Fatwa DSN-MUI NO.7/DSN-MUI/IV/2000, dalam fatwa ini di jelaskan: “Lembaga keuangan syariah (LKS) sebagai penyedia dana menanggung semua kerugian akibat dari mudharabah kecuali jika mudharib atau nasabah melakukan kesalahan yang disengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian”

³⁷Muh.Ruslan Abdullah dan Fasiha, *Pengantar ISLAMIC ECONOMICS Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, cetakan pertama (Makassar:Lambung Informasi Pendidikan, 2013),100

³⁸DSN MUI, "Sekilas Tentang DSN-MUI (Online)", 2021. www.dsnmui.or.id

4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yang merupakan peraturan yang secara khusus pelaksana dari regulasi dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang perbankan Syariah yang telah diundangkan Hingga saat ini yaitu:

- a) POJK Nomor 19/POJK.03/2017 Tentang penetapan status dan tindak lanjut pengawasan Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah.
- b) POJK Nomor 75/POJK.03/2016 Tentang standar penyelenggaraan teknologi informasi bagi Bank Perkreditan Rakyat dan Badan Pembiayaan Rakyat Syariah.
- c) POJK Nomor 66/POJK.03/2016 Tentang kewajiban penyediaan modal minimum dan pemenuhan modal inti minimum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- d) POJK Nomor 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
- e) POJK Nomor 62/POJK.03/2016 tentang Transformasi Lembaga Keuangan Mikro Konvensional Menjadi Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- f) POJK Nomor 37/POJK.03/2016 tentang Rencana Bisnis Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- g) POJK Nomor 02/POJK.03/2016 tentang pengembangan jaringan kantor perbankan syariah dalam rangka stimulus perekonomian nasional bagi bank.

- h) POJK Nomor 02/POJK.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- i) POJK Nomor 12/POJK.03/2015 tentang Stimulus Perekonomian Bank Syariah.

5) Undang-undang Tentang Bank Syariah

Akomodasi peraturan perundang-undangan Indonesia terhadap ruang gerak perbankan syariah terdapat pada beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini :³⁹

a) Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

“Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.⁴⁰

b) Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

c) Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Sentral. Undang-Undang ini memberi peluang bagi BI untuk menerapkan kebijakan moneter berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

d) Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum dan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah. Kedua peraturan perundang-undangan ini

³⁹ Muh.Ruslan Abdullah dan Fasiha, *Pengantar ISLAMIC ECONOMICS Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, cetakan pertama (Makassar:Lambung Informasi Pendidikan, 2013),103

⁴⁰ Otoritas Jasa keuangan, "Undang – undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah", 02 Desember 2013. www.ojk.go.id

mengatur kelembagaan bank syariah yang meliputi pengaturan tata cara pendirian, kepemilikan, kepengurusan, dan kegiatan usaha bank.

- e) Peraturan Bank Indonesia No. 2/7/PBI/2000 tanggal 23 Februari 2000 tentang Giro Wajib Minimum Peraturan Bank Indonesia No. 24/PBI/2000 tanggal 11 Februari tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 1/3/PBI/1999 tanggal 13 Agustus 1999 tentang Penyelenggaraan Kliring Lokal dan Penyelesaian Akhir Transaksi Pembayaran Antar Bank atas Hasil Kliring Lokal, Peraturan Bank Indonesia No. 2/8/PBI/2000 tanggal 23 Februari 2000 tentang pasar Uang antarbank berdasarkan Prinsip Syariah, dan peraturan Bank Indonesia No. 2/9/PBI/2000 tanggal 23 Februari 2000 tentang Serifikat Wadi'ah Bank Indonesia. Peraturan perundang-undangan tersebut mengatur tentang likuiditas dan instrumen moneter yang sesuai dengan prinsip syariah.
- f) Ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh *Bank for international Settlement (BIS)* yang berkedudukan di Basel, Swiss yang dijadikan acuan oleh perbankan Indonesia untuk mengatur Pelaksanaan Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Banking Regulations*).
- g) Peraturan lainnya yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan lembaga lain sebagai pendukung operasi bank syariah yang meliputi ketentuan berkaitan dengan pelaksanaan tugas bank sentral, ketentuan standar akuntansi dan audit, ketentuan pengaturan perselisihan perdata antara bank dengan nasabah (arbitrase muamalah), standarisasi fatwa produk bank syariah, dan peraturan pendukung lainnya.

6) Peran Bank Syariah

Berbicara tentang peranan, tidak dapat dipisahkan dari fungsi dan kedudukannya, peranan bank syariah meliputi:

- a) Memurnikan operasional Perbankan Syariah hingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- b) Meningkatkan kesadaran syariat umat Islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar Perbankan Syariah.
- c) Menjalinkan kerjasama para ulama, karena bagaimanapun peranan ulama sangat dominan bagi kehidupan umat Islam.⁴¹

Adanya Bank Syariah diharapkan memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia melalui pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah, melalui pembiayaan bank syariah dapat menjadikan mitra dengan nasabah. Sehingga hubungan nasabah tidak lagi hubungan antara kreditur dan debitur tetapi dengan hubungan kemitraan. Dalam menjalankan perannya, bank syariah akan lebih realistis jika bank syariah mampu menjalankan kegiatannya secara maksimal, kegiatan bank syariah antara lain yaitu:

- a) Manajer investasi yang mengelola investasi dana nasabah yang menggunakan akad mudharabah.
- b) Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran seperti bank konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

⁴¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2015), 65.

- c) Investor yang menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan dengan menggunakan alat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah dan membagi hasil dengan nisbah yang disepakati.
- d) Pengembalian fungsi sosial berupa dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah serta penjamin kebajikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7) Produk Bank Syariah

Produk bank syariah yang ditawarkan secara garis besar yaitu dikelompokkan menjadi 3 yaitu:

a) Produk Pendanaan

Dalam menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam enam kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:⁴²

(1) Produk Pembiayaan yang berprinsip pada akad jual beli

- (a) Akad *Murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati. Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sedangkan pembayarannya dilakukan secara tangguh, Landasan Syariah *Murabahah* adalah Fatwa DSN MUI No.4/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Murabahah*. *Murabahah* sebagai salah satu bentuk jual beli, merupakan bagian yang tidak bisa dilepaskan dari keuntungan, dimana salah satu yang menjadi

⁴²Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2016),156.

pembeda antara *Murabahah* dengan bentuk jual beli lainnya adalah ketentuan pengambilan keuntungan yang transparan dalam praktik jual beli.

Dalam pengambilan keuntungan tersebut besarnya keuntungan yang diharapkan harus jelas dan transparan, dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang diharapkan. Sehingga keuntungan tersebut merupakan lebih bersifat *margin* atau sesuatu yang disepakati bukan dalam bentuk *mark up* tambahan yang lebih dekat pada bentuk penzaliman, ditentukan sepihak tanpa analisis yang rasional. Besarnya keuntungan tersebut sendiri bisa ditentukan dalam nominal nilai uang (*Red: rupiah*) atau dalam bentuk persentase dari pokok harga barang. Untuk menentukan besar kecilnya komisi atau tambahan tersebut para ulama madzhab berbeda pendapat dalam menentukan biaya-biaya yang diperbolehkan sebagai tambahan nilai pokok.⁴³

(a) Akad *Salam* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu sesuai dengan kesepakatan. Transaksi ini diterapkan dengan pembiayaan barang yang belum ada. Landasan syariah *Salam* adalah Fatwa DSN MUI No.5/IV/2000 tentang jual beli *Salam*.

(b) Akad *Istishna* adalah akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan atau pembeli. Produknya menyerupai produk salam namun di *istishna* pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali termin pembayaran.

⁴³Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, cetakan ke 1 (Palopo: Laskar Perubahan, 2016), 83

(2) Produk pembiayaan yang berprinsip pada akad bagi hasil

(a) Akad *Mudharabah*, dalam pembiayaan adalah akad kerjasama dalam suatu usaha antar pihak pertama yang menyediakan seluruh modal dan pihak kedua selaku pengelola dana membagikan keuntungan usaha sesuai kesepakatan akad, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank. Landasan syariah akad mudharabah adalah Fatwa DSN MUI No.7/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Mudharabah*. Landasan hukum mudharabah di dalam Al Quran ialah surah Al-Muzzammil ayat 20 yang artinya:

"Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwasanya kamu berdiri (sembahyang) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersama kamu. Dan Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu sekali-kali tidak dapat menentukan batas-batas waktu-waktu itu, maka Dia memberi keringanan kepadamu, karena itu bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Qur'an. Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang yang lain lagi yang berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) dari Al Qur'an dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan) nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Dan mohonlah ampunan kepada Allah; sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang."

(b) Akad *Musyarakah*, adalah akad antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang dimana masing-masing pihak memberikan porsi dana masing-masing. Landasan syariah pembiayaan *musyarakah* Fatwa DSN

MUI No.8/DSN MUI/ IV/2000 tentang *Musyarakah*. Berdasarkan prinsip *Musyarakah*, bank syariah membuat kontribusi ekuitas terhadap perusahaan atau proyek tertentu dan berhak untuk menerima persentase yang disepakati dari keuntungan. Bank memberikan kontribusi terhadap kerugian sebanding dengan investasinya di perusahaan. Bank dan pengusaha berhak untuk mengelola perusahaan.

(c) Produk Pembiayaan yang berprinsip pada akad *Qardh*

Akad *Qardh* adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan pokok pinjaman yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati. Landasan syariah akad *Qardh* adalah Fatwa DSN MUI No.79/DSN-MUI/III/2011 tentang *Qardh* dengan menggunakan dana nasabah.

(3) Produk Pembiayaan yang berprinsip pada akad penyewaan barang bergerak dan tidak bergerak kepada nasabah

(a) Akad *Ijarah* adalah akad penyedia dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diakui pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Landasan syariah akad *Ijarah* adalah Fatwa DSN MUI No.9/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan *Ijarah*. Objek *Ijarah* adalah manfaat dari penggunaan barang dan jasa. Manfaat barang harus bisa dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak. Pemenuhan manfaat harus yang bersifat di bolehkan. Kesanggupan memenuhi manfaat harus nyata dan sesuai dengan syariah. Manfaat harus di kenali secara spesifik sedemikian rupa untuk menghilangkan jahalah

(ketidak-tahuan) yang akan mengakibatkan sengketa. Spesifikasi manfaat harus dinyatakan dengan jelas, termasuk jangka waktunya. Bisa juga di kenal dengan identifikasi fisik.⁴⁴

(b) Sewa adalah sesuatu yang dijanjikan dan dibayar kepada si pemberi pinjaman sebagai pembayaran manfaat. Sesuatu yang dapat dijadikan harga dalam jual beli dan dapat pula di jadikan sewa dalam ijarah.

(c) Akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (IMBT) adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang dan jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang. Landasan syariah Ijarah Muntahiya Bittamlik adalah Fatwa DSN MUI No.27/DSN-MUI/III/2002 tentang *Ijarah Muntahiya Bittamlik*

b) Produk Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana BUS dan UUS melakukan mobilisasi dan investasi tabungan dengan cara yang adil. Mobilisasi dana sangat penting karena Islam sangat mengutuk penumpukan dana dan penimbunan harta serta mendorong penggunaannya secara produktif dalam rangka mencapai tujuan ekonomi dan sosial. Sumber dana bank syariah berasal dari modal disetor dan mobilisasi kegiatan penghimpunan dana melalui Rekening giro, Rekening tabungan dan deposito. Prinsip dalam penghimpunan dana oleh bank adalah sebagai berikut:

(1) Prinsip *Wadiah* terdiri dari dua jenis yaitu:

⁴⁴ Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, cetakan ke 1 (Palopo: Laskar Perubahan, 2016), 102

- (a) *Wadiah amanah* yaitu harta yang dititipi terhadap bank tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi sedangkan,
- (b) *Wadiah yad dhamanah* yaitu pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan dan bank boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

(2) Prinsip *Mudharabah*

Dalam prinsip *Mudharabah* ini, penyimpanan dana bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan oleh bank digunakan untuk melakukan pembiayaan. Ada tiga bagian dalam prinsip *Mudharabah* yakni:

- (a) *Mudharabah Mutlaqah* yaitu tidak ada batasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.
- (b) *Mudharabah Muqayyadah On Balance Sheet* yaitu simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank.

Mudharabah Muqayyadah Off Balance Sheet yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksanaan

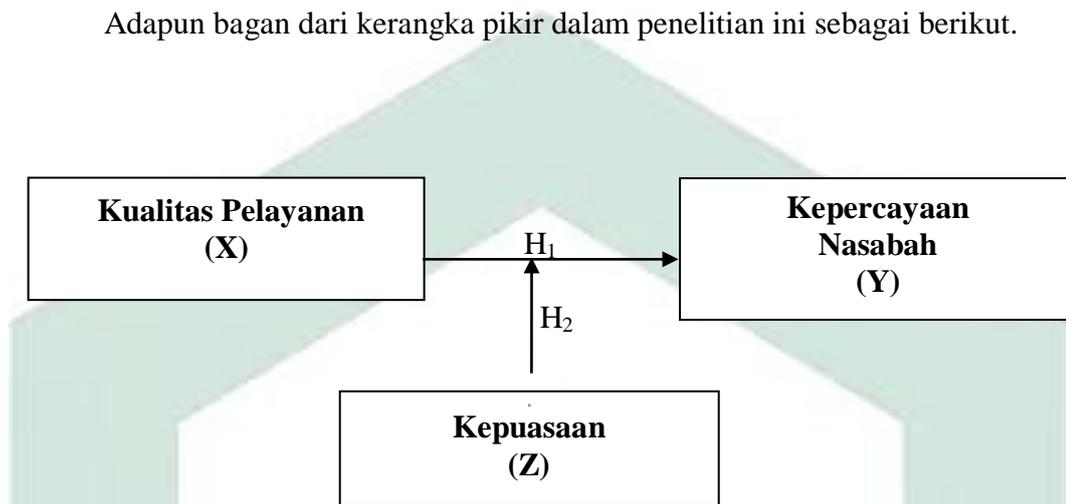
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.⁴⁵ Maka dari itu kerangka pikir pada dasarnya menggambarkan bagaimana

⁴⁵Uma Sekarang, *Business Research*, dalam Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*

hubungan antara variabel X dalam hal ini yaitu kualitas pelayanan karyawan dengan variabel Y dalam hal ini yaitu kepercayaan nasabah dan variabel Z yaitu kepuasan.

Adapun bagan dari kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Alur kerangka pikir dalam penelitian yang telah dilakukan, dimana kualitas pelayanan yaitu variabel bebasnya bisa memberikan pengaruh dari variabel terikatnya yaitu kepercayaan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah merupakan variabel moderatonya atau penengah. Variabel moderator ini akan memperlemah atau memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.

Keterangan

X : Kualitas pelayanan

Y : Kepercayaan nasabah

Z : Kepuasan nasabah

D. Hipotesis

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

H₁ :Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah

H₂ :Variabel moderasi (kepuasan nasabah) memperkuat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepercayaan nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sehingga diketahui bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian tentang hubungan kausal yang merupakan hubungan sebab akibat. Dengan tujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.⁴⁶

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kecamatan Masamba, kabupaten Luwu Utara, Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Mei 2022.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu: variabel independent, variabel dependen dan variabel moderasi.

⁴⁶M.Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,(Jakarta: PT. Rineka,1992), 102

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.	a. Bukti fisik b. Keandalan c. Ketanggapan d. Jaminan e. Empaty ⁴⁷
Kepercayaan nasabah (Y)	Kepercayaan nasabah adalah kesediaan seseorang untuk menganggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan.	a. Kemampuan (<i>Ability</i>) b. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>) c. Integritas (<i>Integrity</i>) ⁴⁸
Kepuasan (Z)	Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah menikmati berbagai pelayanan	a. Kepercayaan b. Kualitas ⁴⁹

⁴⁷ Intan Kamila, Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada Bank Syariah Cabang Jakarta Simprung), (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah,2017), 32

⁴⁸ Zaintaun Mastura, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), (Aceh:UIN Arraniry,2018), 37

⁴⁹ Zaintaun Mastura, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh), (Aceh:UIN Arraniry,2018), 32

kinerja seorang pegawai yang sesuai maupun yang tidak sesuai dengan harapannya.

Indikator-indikator diatas dapat diukur dengan menggunakan skala penilaian likter yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban dimana pada masing-masing jawaban memiliki skor dengan rincian sebagai berikut,

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif ataupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya.⁵⁰

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka dari sampel yang mewakili seluruh populasi harus betul-betul representativ (mewakili).

⁵⁰ Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito,2010), 6

Adapun banyaknya populasi yang disebutkan oleh salah satu karyawan bsi yang melakukan simpan pinjam ialah 5.000 nasabah.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵¹ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dimana teknik ini adalah peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja tanpa perencanaan sebelumnya.⁵² Penentuan sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus slovin yang di kutip oleh Umar adalah sebagai berikut⁵³:

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

n = Jumlah sampel yang di cari

N = Ukuran populasi, dimana populasinya adalah nasabah bank syariah indonesia

e = nilai presisi/ketetapan presentase tingkat kesalahan dengan catatan pada umumnya digunakan 1%, 5%, 10%. Penelitian ini menggunakan presisi sebesar 10%, karena sudah cukup untuk memenuhi sampel yang dibutuhkan.

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

$$n = \frac{5000}{1 + (5000 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 50}$$

⁵¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabet,2004), 73

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabet, 2004), 124

⁵³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2005), 108

n= 98

dengan demikian sampel untuk 5.000 nasabah adalah 98

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder, teknik yang di gunakan yaitu :

1. Penelitian lapangan atau data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini data di peroleh melalui angket atau kuesioner yang disebar online kepada nasabah. Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada objek penelitian yang memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Penulis beranggapan bahwa metode inilah yang paling akurat untuk mengumpulkan data yang diperlukan oleh penulis.

2. Studi Pustaka atau data sekunder

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang juga ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan⁵⁴.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat yang dapat digunakan dalam memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan suatu informasi yang di dapatkan dari para responden dan dilakukan dengan pola ukur yang sama. Agar

⁵⁴Cornelia Dumarya Manik, 2017. Jurnal Pemasaran Kompetitif. *Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Panel Listrik Pada Pt. Cakra Raya Teknologi di Tangerang Kota*, Vol.1 No.1. diakses pada tanggal 16 november 2018

dapat dikatakan instrumen penelitian yang baik, paling tidak memenuhi kriteria, yaitu validitas, reabilitas, sensitifitas, objektifitas, dan fisibilitas.⁵⁵

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skalalikert untuk mengukur setiap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu fenomena sosial yang terjadi, diketahui memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala likert

No	Pertanyaan atau Pernyataan Positif/ Favourable (+)		Pertanyaan atau Pernyataan Negatif/Unfavourable (-)	
	KETERANGAN	Bobot Nilai	KETERANGAN	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
2	Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
3	Netral (N)	3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validasi

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidanatau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Instruemen dikatakan valid

⁵⁵SyofianSiregar, M.M., *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2013), 75

apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat⁵⁶.

Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Besarnya r dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5%. Jika hasil pengukuran menunjukkan $r_{hitung} > r$ dan $r_{hitung} = r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid, tapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.⁵⁷ Hasil uji validitas selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X

Kualitas Pelayanan (X)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Item 1	0,718	0,1986	Valid
Item 2	0,774	0,1986	Valid
Item 3	0,735	0,1986	Valid
Item 4	0,603	0,1986	Valid
Item 5	0,792	0,1986	Valid
Item 6	0,746	0,1986	Valid
Item 7	0,553	0,1986	Valid
Item 8	0,706	0,1986	Valid
Item 9	0,715	0,1986	Valid
Item 10	0,554	0,1986	Valid

Sumber : Data diolah SPSS(2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan (X) nilai yang didapatkan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung (*pearson correlation*) dengan r tabel, dan hasilnya menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga hasilnya adalah valid..

⁵⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 121

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 121

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Kepercayaan (Y)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Item 1	0,739	0,1986	Valid
Item 2	0,717	0,1986	Valid
Item 3	0,786	0,1986	Valid
Item 4	0,796	0,1986	Valid
Item 5	0,885	0,1986	Valid
Item 6	0,770	0,1986	Valid

Sumber : Data diolah SPSS(2022)

Selanjutnya berdasarkan tabel secara keseluruhan item pertanyaan atau instrumen pada variabel kepercayaan (Y) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada pernyataan 1 hingga pernyataan 6 adalah valid, hal ini dikarenakan r hitung lebih besar dibandingkan r tabel yaitu sebesar 0,1986.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Z

Kepuasan Nasabah (Z)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Item 1	0,757	0,1986	Valid
Item 2	0,732	0,1986	Valid
Item 3	0,861	0,1986	Valid
Item 4	0,830	0,1986	Valid

Sumber : Data diolah SPSS(2022)

Selanjutnya berdasarkan tabel secara keseluruhan item pertanyaan atau instrumen pada variabel kepuasan nasabah (Z) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada pernyataan 1 hingga pernyataan 4 adalah valid, hal ini dikarenakan r hitung lebih besar dibandingkan r tabel yaitu sebesar 0,1986.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat

diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang⁵⁸.

Uji reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *coefficients cronbach's alpha* > 0,60.⁵⁹ Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Minimal Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)		0,876	Reliabel
Kepercayaan (Y)	0,60	0,859	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Z)		0,806	Reliabel

Sumber : Data diolah SPSS(2022)

Pada tabel menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu sebesar 0,876, nilai Kepercayaan (Y) sebesar 0,859 dan nilai Kepuasan Nasabah (Z) sebesar 0,806. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap variabel > 0,60. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen atau pernyataan yang digunakan sebagai

⁵⁸Syofian Siregar, M.M., *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, edisi 1, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 90

⁵⁹Sunyoto Danang, *Uji KHI Kuadrat & Regresi untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 36

indikator baik dari variabel X, variabel Y dan variabel Z merupakan alat ukur yang reliabel atau handal.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-P Plot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.⁶⁰ Jika variance dari residual satu pengamatan ke

⁶⁰J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi ke-7, (Jakarta: Erlangga, 2009), 80

pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁶¹

2. Analisis Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini dilakukan untuk menguji pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah, adapun persamaannya adalah:

$$Y = \alpha + bX + e$$

3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris.⁶² Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat).

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t atau uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Membandingkan nilai statistik dengan titik kritis menurut table. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding t tabel, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa

⁶¹ Angrita Denziana, Indra yenti dan Ferdinan Fatah, "Corporate Financial Performace Of Marco Economic Factors Against Stock Return", *Akuntansi dan Keuangan* 5, no.2 (September 2014), hlm. 23, <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jak/article/view/542>

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 123

suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, (t-test) hasil perhitungan atau t_{hitung} ini selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%) . Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$
 - 2) H_a ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$
4. Uji Koefisien Determenasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah mulai dari nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependencukup terbatas. Nilai yang mendekati suatu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya.⁶³

5. Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Variabel moderasi adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan (*contingent effect*) yang kuat dengan hubungan variabel dependen dan variabel independen .salah satu cara untuk menguji regresi dengan variabel moderasi yaitu dengan menggunakan uji interaksi.Uji interaksi yaitu aplikasi dari linear berganda dimana dalam persamaannya mengandung unsur interaksi (perkalian dua/lebih variabel independen).MRA

⁶³ Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* ,(Bandung: Alfabeta, 2018), 123

berbeda dengan analisis subkelompok, karena menggunakan pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator.⁶⁴

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_1 X_2 + e$$



⁶⁴Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Ponegoro 2006)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas muslim terbesar di dunia, sehingga mempunyai potensi pada industri keuangan Syariah. Ditandai dengan dukungan stakeholder yang kuat masyarakat mulai paham akan *halal matter*, dimana merupakan faktor penting pada pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, Termasuk di padanya ialah Bank Syariah.

Di Indonesia sendiri, Bank Syariah juga memegang peranan penting sebagai fasilitator ekosistem industri halal pada seluruh kegiatan ekonomi. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia selama tiga dekade terakhir telah menampilkan banyak kemajuan dan perbaikan penting. Ini termasuk peningkatan layanan, inovasi produk, dan pengembangan jaringan. Hal ini bahkan tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi, layaknya bank syariah milik bank pemerintah, yakni Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah dan Bank Rakyat Indonesia Syariah.⁶⁵

Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah

⁶⁵Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan,” https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html

dan Bank Rakyat Indonesia Syariah menjadi satu, yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Dimana telah menerima bukti penandatanganan akta penggabungan, yang memberikan keterangan bahwa telah memperoleh persetujuan dari OJK, karena telah mampu menjalankannya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdirinya Bank Syariah Indonesia sendiri melalui beberapa tahapan diantaranya:⁶⁶

- 1) Pada tahun 2016, dimana OJK telah menyiapkan roadmap pada pengembangan keuangan syariah.
- 2) Pada tahun 2019, dimana OJK mendorong unit usaha syariah milik pemerintah untuk merger perbankan atau saling berkonsolidasi. Bank tersebut diantaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank BRI Syariah, serta Unit Usaha Syariah dan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- 3) Pada 2 Juli 2020, Erick Thohir selaku menteri BUMN berencana akan menggabungkan bank syariah BUMN menjadi satu, yakni BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.
- 4) Oktober 2020, secara resmi pemerintah telah mengumumkan rencana merger dari tiga bank syariah tersebut.
- 5) Pada 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah telah merumuskan dan menetapkan nama hasil merger menjadi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk.

⁶⁶ Rasi Oktari dan M. Ishaq, "Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia," (Februari, 2021): <https://indonesiabaik.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>

- 6) Pada 27 Januari 2021, dikeluarkanlah izin merger usaha dari tiga bank syariah tersebut oleh OJK secara resmi. Sebagaimana penerbitan surat dengan Nomor SR3/PB.1/2021.
- 7) Pada 1 Februari 2021, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk, telah diresmikan secara publik oleh Presiden

Sehabis Kementerian BUMN menetapkan struktur, nama, dan logo dari bank merger atau bank baru tersebut, publikasi mengenai perubahan ringkasan rencana penggabungan usaha akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan telah disetujui oleh pengawas otoritas. Sehingga lokasi yang ditetapkan sebagai kantor pusat bank setelah hasil merger, berada di Jl. Abdul Muis No. 24, Jakarta Pusat. Sementara itu, lokasi yang akan dijadikan sebagai kegiatan usaha pasca merger, tetap berada di tiap-tiap cabang dan unit eksisting yang sebelumnya dimiliki oleh BRI syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah.⁶⁷ Oleh karena itu, sesuai dengan perubahan ringkasan rencana penggabungan, bank hasil penggabungan akan diberi nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Penggabungan ini diharapkan bisa menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah yang melakukan merger, yakni pada hal menawarkan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Untuk bisa bersaing secara global, Bank Syariah Indonesia mengandalkan sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI,

⁶⁷Maizal Wal Fajri dan Wahyu T. Rahmawati, "Merger Bank BUMN Syariah di Beri Nama Bank Syariah Indonesia (BSI)," (Desember 11, 2020): <https://keuangan.kontan.co.id/news/merger-bank-bumn-syariah-diberi-nama-bank-syariah-indonesia-bris>

BRI), serta keterlibatan pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Disamping itu, Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk menciptakan kegiatan ekonomi halal yang dibanggakan masyarakat, sekaligus menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional untuk kemaslahatan masyarakat luas.⁶⁸

b. Sejarah singkat PT Bank Syariah Indonesia KCP Masamba

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba merupakan lembaga keuangan syariah yang dulunya adalah BNI Syariah KCP Masamba yang didirikan pada tanggal 10 Agustus 2015 BNI Syariah KCP Masamba mengalami penggabungan dengan Bank Syariah Mandiri Syariah, BRI Syariah menjadi BSI tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan tanggal 19 Jumaidil Akhir 1442 H.⁶⁹

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba resmi diterima oleh Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 22 Januari 2021 dan beroperasi secara efektif pada tanggal 25 Februari 2021. Pola penerapan prinsip-prinsip syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Masamba yang akuntabel dan professional diterapkan dalam standa operasional. Mensejahterakan lewat prinsip-prinsip pemerataan distribusi dari Bank Syariah Indonesia kepada umat yang menumbuhkan pendanaan untuk permodalan usaha rill dan sah secara syar'i.

⁶⁸Bank Syariah Indonesia, "Sejarah Perseroan," https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html

⁶⁹<http://www.bankbsi.co.id>

c. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Masamba

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba dulunya adalah BNI Syariah KCP Masamba yang berkantor Jl. Muhammad Hatta, Kompleks Pasar Sentral Masamba No.A13-A14 Kel. Baliase Kec. Masamba Kab. Luwu Utara Sulawesi Selatan. Bank Syariah Indonesia KCP Masamba resmi beroperasi pada tanggal 25 Februari 2021 dan diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba memiliki letak yang strategis yang luas dan mendukung dalam mengembangkan dan memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat. Bank Syariah Indonesia membuka kantor cabang pembantu yang berlokasi ditengah-tengah masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang berdekatan dengan pasar. Dengan letak yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat setempat, memudahkan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba untuk menarik minat untuk bergabung dengan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

d. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Setiap instansi khususnya bank pasti mempunyai visi dan misi masing-masing pada menjalankan kegiatan usahanya agar bisa berjalan dan berkembang dengan baik dibidang usahanya, dikarenakan banyaknya pesaing yang sejenis. Adapun visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yakni sebagai berikut:

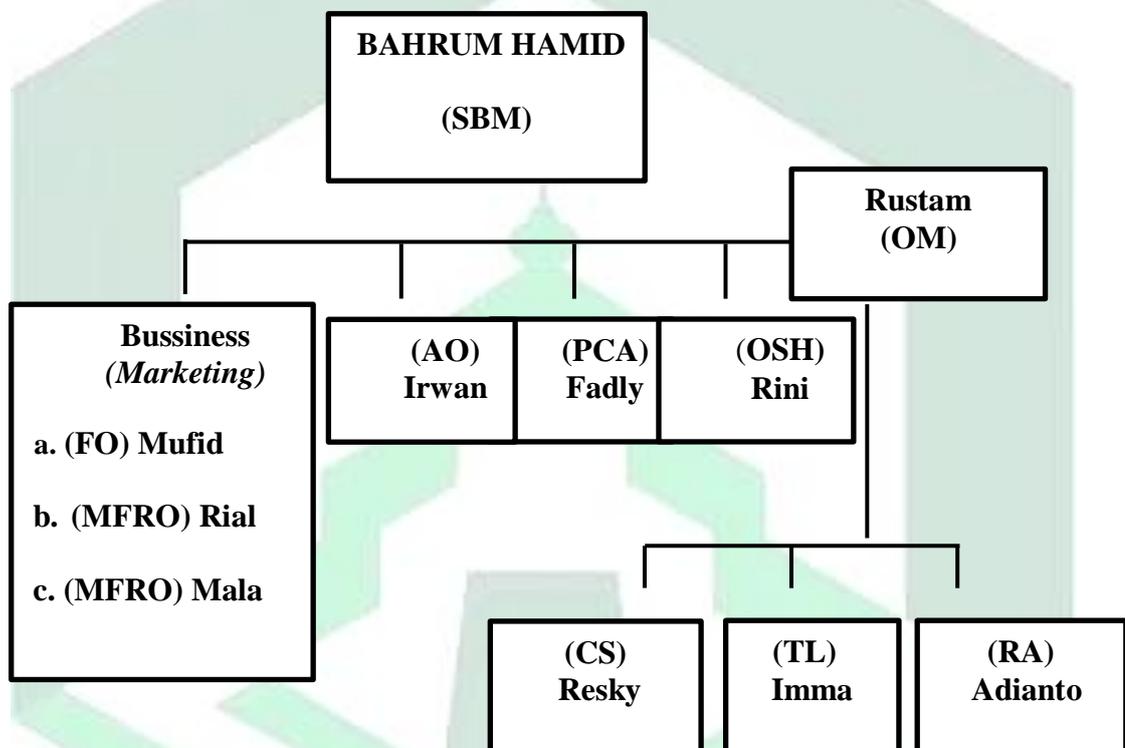
1) Visi

Top 10 Global Islamic Bank

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

e. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ma

Berdasarkan Gambar 4.1 struktur organisasi BSI, adapun tugas yang dilakukan oleh masing-masing departemen ialah sebagai berikut:

1) Pimpinan cabang

- (a) Mengkoordinasikan dan menetapkan jadwal kerja tahunan agar bisa searah dengan visi dan misi BSI.

- (b) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kerja tahunan agar bisa memastikan tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai tepat waktu.
- (c) Mengidentifikasi kebutuhan dan strategi pengembangan rencana kerja tahunan agar bisa memastikan jumlah dan peringkat SDI sesuai dengan strategi bank.
- (d) Melakukan analisis SWOT setiap bulan agar bisa menentukan posisi pribadi dan posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- (e) Pengkajian, penetapan dan pengesahan kegiatan non operasional.
- (f) Mengkoordinasikan segala sarana dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati sesuai dengan visi dan misi kerja.

2) *Operational Officer*

- a. Menetapkan rencana kerja mingguan/bulanan di departemen untuk memastikan bahwa telah konsisten dengan rencana kerja.
- b. Melaporkan secara langsung hasil koordinasi, penentuan dan evaluasi dari tujuan kerja semua karyawan.
- c. Mengawasi proses kerja untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana/tujuan kerja, SOP yang berlaku pada suatu perusahaan.
- d. Menetapkan dan meninjau pelaksanaan rencana kerja perusahaan untuk memastikan bahwa data telah akurat dan terkini pada menentukan kebijakan dan evaluasi manajerial.

- e. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan untuk memenuhi persyaratan tiap divisi agar bisa melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
- f. Melakukan pemeriksaan dan pengajuan permintaan barang atau peralatan kerja untuk memastikan penggunaan dan pengadaan peralatan kerja telah efisien.

3) *Analisis Officer, Micro Account Officer dan Officer Gadai*

- a. Terus berupaya meningkatkan keterampilan dan pemahaman tentang produk dan layanan bank termasuk persyaratan untuk setiap jenis produk.
- b. Mengumpulkan data atau informasi mengenai perkembangan ekonomi dan dunia usaha lokal, untuk dijadikan sebagai indicator perkembangan saham.
- c. Penerapan budaya kerja BSI.

4) *Administrator pembiayaan / Back Officer Micro*

- a. Memasukkan data nasabah pembiayaan dan melakukan verifikasi
- b. Menindak lanjuti jadwal pembayaran
- c. Menyimpan arsip pembiayaan
- d. Administrasi perpanjangan BPKB dan permintaan asuransi.

5) *SDI Umum / Back Office*

- a. Pengolaan personalia dan pemeliharaan kantor serta rekrutmen karyawan
- b. Pelaksanaan cashless transfer, santunan dan LBTR.
- c. Menyusunan laporan bulanan perusahaan.

6) *Layanan pelanggan / Customer Services*

- a. Memberikan pernyataan kepada pelanggan terhadap produk, syarat dan prosedur.
- b. Mengurus nasabah pada membuka rekening giro dan tabungan.
- c. Memproses permintaan pemblokiran dari nasabah.
- d. Membuatkan nasabah buku rekening.

7) Petugas Bank / *Teller Bank*

- a. Menerima setoran secara tunai dan non-tunai.
- b. Melayani nasabah pada proses penarikan atau penyetoran dana dari Bank Indonesia, kantor pusat, cabang lain atau lokasi lain yang ditugaskan.
- c. Mengamankan dan memelihara kas, surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan departemennya masing-masing.
- d. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Masamba

1) Mikro Kur

Mikro Kur adalah pembiayaan modal kerja dan investasi dengan limit yang lebih besar. Nasabah bisa mengajukan Mikro Kur dengan nominal di atas Rp 10 juta sampai Rp 50 juta.

2) Konsumer

a) Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan consumer (termasuk untuk kebutuhan multiguna) kepada pra pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan manfaat pensiunan yang diterima oleh pensiun setiap bulannya.

b) Pembiayaan Pra Pensiunan

Pembiayaan pra pensiun ditujukan untuk para pegawai negeri yang akan memasuki masa pensiunan. Nantinya dengan dana tersebut, mereka dapat menggunakannya untuk berbagai macam keperluan, mulai dari renovasi rumah, investasi, haji, pendidikan anak dan lain sebagainya.

c) Mitraguna PNS Gol II

Pembiayaan mitraguna adalah layanan pembiayaan ragam kebutuhan (multiguna) dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap.

3) *Funding* atau Tabungan

Funding adalah kegiatan menghimpun dana masyarakat atau disebut nasabah dalam bentuk tabungan, deposito, giro bank adalah sebagai tempat penyimpanan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan sudah lewat tabungan.

a) Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah adalah salah satu tabungan yang mirip dengan tabungan konvensional. Hanya saja tabungan syariah jenis ini tidak menggunakan sistem bunga

b) Tabungan Anak

Tabungan junior adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c) Tabungan Haji / Tabungan Mabrur

Tabungan Mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah, yang

memiliki tujuan untuk membantu nasabah menabung dalam pelaksanaan haji. Tapi, tidak hanya ibadah haji saja, tabungan mabrur juga bisa dibuka oleh nasabah yang ingin ibadah umroh.

d) Mudharabah / Bagi Hasil

Tabungan mudharabah merupakan perjanjian atau kesepakatan antara kedua belah pihak, yaitu shohibul (nasabah/penabung/penyedia dana) dan mudharib (bank/pengelola dana).

4) Hasanah Card / Kartu Kredit

Ada 3 jenis kartu BSI Hasanah dimana masing-masing kartunya punya kelebihan dan juga fitur tersendiri yaitu:

a) Kartu Hasanah Classic

Hasanah card merupakan kartu pembiayaan syariah milik Bank Syariah Indonesia yang bukan hanya berfungsi sebagai alat pembiayaan, melainkan juga bisa menjadi kartu kredit. Boleh disebut juga bahwa jenis kartu yang satu ini adalah jenis kartu limit yang tingkatannya paling rendah hanya sebesar Rp.4.000.000 dan Rp.6.000.000

b) Kartu Hasanah Gold

Sejalan dengan kartu kredit classic di atas, kartu jenis Gold ini juga kartu pembiayaan sekaligus kartu kredit. Namun, ketimbang kartu classic, kartu gold ini punya limit yang lebih besar. Jika anda memilih untuk menggunakan kartu jenis Gold ini, jumlah iuran yang harus dibayar pun bakal semakin tinggi, yakni Rp.8.000.000 dan Rp.30.000.000.

c) Kartu Hasanah Platinum

Adapun dari ke 3 kartu jenis yang ada, kartu ini boleh disebut kartu yang tingkatannya yang paling tinggi, yakni dengan limit antara Rp.40.000.000 sampai dengan Rp.900.000.000. Dengan limit sebesar itu, tentu iuran tahunan iuran kartu tambahan yang harus dibayar juga akan semakin besar.

5) Gadai dan Cicil Emas

Produk pinjaman agunan berupa emas untuk memperoleh uang tunai secara mudah, aman, dan biaya ringan.

Barang atau *Rahn* dari Bank Syariah Indonesia Masamba menawarkan kredit atau pinjaman dengan jaminan emas perhiasan dan emas batangan.

2. Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, semester dan program studi. Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menabung di bank syariah sebanyak 98 orang.

1) Responden Menurut Jenis Kelamin

Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	36
2	Perempuan	62
	Total	98

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden yang paling

banyak adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 62 orang, dan responden laki-laki berjumlah 36 orang.

2) Responden Berdasarkan Semester

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Semester	Jumlah
1-4	23
5-8	31
9-12	24
Lainnya	20
Total	98

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel tersebut diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden dengan semester 5-8 yaitu sebanyak 31 orang. Kemudian disusul responden dengan semester 9-12 yaitu sebanyak 24 orang, semester 1-4 sebanyak 23 orang dan proporsi responden terkecil adalah responden dengan semester diatas semester 12 yaitu sebanyak 20 orang.

3) Responden Berdasarkan Program Studi

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Prodi	Jumlah
Ekonomi Syariah	28
Perbankan Syariah	30
Lainnya	40
Total	98

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel tersebut diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden dengan program studi Selain daripada ekonomi syariah dan perbankan syariah yaitu sebanyak 40 orang. Kemudian disusul responden dengan prodi perbankan syariah yaitu sebanyak 30 orang, dan program studi

ekonomi syariah sebanyak 28 orang.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan untuk penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji *normalitas*, dan uji *heteroskedastisitas*. Dalam hal ini penulis menggunakan SPSS untuk pengolahan data. Adapun hasil dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik One Sample Kolmogrov-Smirnov. Berikut hasil uji normalitas.

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,57755727
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,054
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,531
Asymp. Sig. (2-tailed)		,941

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

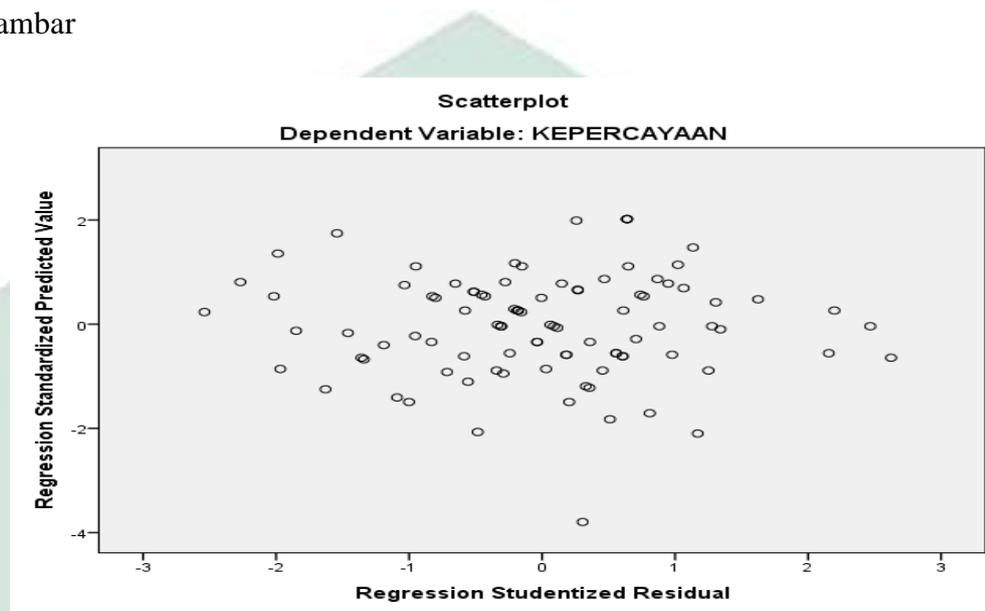
Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4 uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*, nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,531 dan nilai signifikan sebesar 0,941 atau lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat

grafik *scatterplot*, jika dalam grafik *scatterplot* penyebaran data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu maka kesimpulannya adalah tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Adapun hasil dari uji *heteroskedastisitas* dapat dilihat pada gambar



Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Gambar 4.2 Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa dalam grafik *scatterplot* terjadi penyebaran data yang tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.

Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,781	2	2,391	,895	,412 ^b

Residual	253,880	95	2,672
Total	258,661	97	

a. Dependent Variable: Abs_RES

b. Predictors: (Constant), Z, X

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Hasil output uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser yaitu memiliki nilai signifikan $0,412 > 0,05$. Dimana nilai variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Sederhana

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan analisis regresi sederhana. Analisis ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di bank syariah. Adapun hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS, seperti terlihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	8,783	1,839	4,775	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,393	,047	,646	,000

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 4.6, maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 8,783 + 0,393 X + e$$

Dimana:

Y : Kepercayaan *Nasabah*.

X : Kualitas Pelayanan

e : error

Berdasarkan model rumus diatas maka penjelasan mengenai hubungan antar variabel dependen dan variabel independen adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) yang didapat adalah sebesar 8,783
- b. Nilai koefisien variabel kualitas produk (X) adalah sebesar 0,393 yang berarti jika kualitas produk mengalami kenaikan satu satuan akan menyebabkan kepercayaan nasabah meningkat sebesar 0,393 (39,3%) dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Hal tersebut juga menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah.

4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Untuk melihat diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan.

a. Uji t

Uji statistik t atau uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Membandingkan nilai statistik atau t hitung dengan titik kritis menurut tabel atau t tabel. Hasil perhitungan (*t-test*) atau t hitung ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Kriteria uji parsial jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas

(df) = n-k-1 adalah 98-1-1 = 96. Dengan rumus

$$t_{\text{tabel}} = (a/2 ; n-k-1)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,05/2 ; 96)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 ; 96)$$

berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh $t_{0,025,96} = 1,98498$. Selain itu dapat menggunakan signifikan penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.7 Hasil Uji T (Parsial) Sebelum Moderasi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8,783	1,839		4,775	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,393	,047	,646	8,285	,000

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN
Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Disimpulkan bahwa Uji t (uji parsial) dapat diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,285 dan t tabel sebesar 1,98498 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H1 diterima, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah (Y).

5. Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi atau uji R^2 digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen *menjelaskan* variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Adapun hasil perhitungan R^2 pada SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi (R^2) Sebelum Moderasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,417	,411	2,591

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel hasil perhitungan uji R^2 dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi pengaruh kualitas Pelayanan (X) terhadap kepercayaan nasabah (Y) sebesar 0,417. Artinya, besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepercayaan nasabah adalah sebesar 41,7 % sedangkan 58,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

6. Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Variabel moderasi adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan (*contingent effect*) yang kuat dengan hubungan variabel dependen dan variabel independen.

Tabel 4.9 *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	51,323	63,389		,810	,431
1	KUALITAS PELAYANAN	-,690	1,708	-,754	-,404	,692
	KEPUASAN NASABAH	-2,413	3,525	-1,323	-,685	,504

KUALITAS					
PELAYANAN*KEPUASAN	,061	,089	2,467	,690	,501
NASABAH					

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN
 Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas uji regresi variabel moderating didapatkan koefisien regresi pada variabel Interaksi (perkalian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah) sebesar 0,061 dimana t_{hitung} sebesar 0,690 lebih kecil dibandingkan t_{tabel} dengan df; $t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 96)$ sebesar 1,98498 atau bisa dikatakan suatu nilai sig. (0,501) lebih besar dari alpha (0,05). Karena nilai t_{hitung} (0,690) < t_{tabel} (1,98498) atau nilai Sig. (0,501) < alpha (0,05) dimana variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah sehingga bisa dikatakan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan pada kepercayaan.

B. Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di BSI Masamba dengan kepuasan sebagai pemoderasi. Untuk menjawab masalah tersebut peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada responden yang memiliki jumlah 98 sampel. Lalu data yang didapatkan akan di analisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS 20 agar mempermudah peneliti mengelola data penelitian. Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan

dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di BSI KCP Masamba

Berdasarkan hasil pengujian uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah (Y) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dimana diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memperoleh nilai t hitung sebesar 8,285 dan t tabel sebesar 1,98498 sehingga $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_1 diterima, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Beti Saniyatun Farida menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah pada produk tabungan bank Muamalat KCP Wonosobo.⁷⁰ Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zairah yang menyatakan bahwa standar kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dimoderasi oleh standar kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁷¹

2. Pengaruh kepuasan nasabah memoderasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Syariah

⁷⁰ Beti Saniyatun Farida, “Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank Muamalat Cabang Pembantu Wonosobo)” Jurnal Manajemen dan Bisnis,(2021)

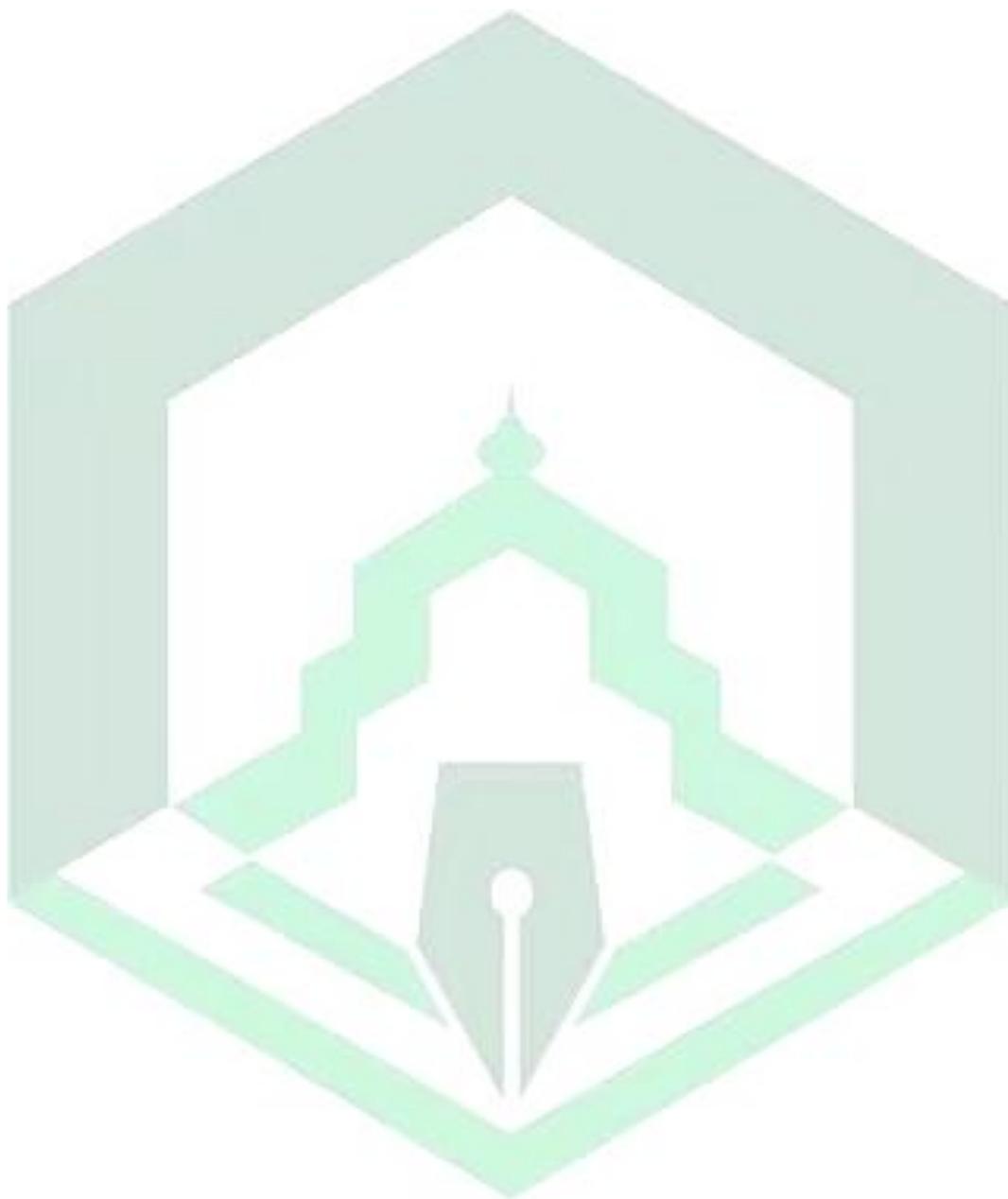
⁷¹Zairah, Tesis:” analisis distribusi bagi hasil, inovasi produk tabungan, standar kualitas layanan, dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi terhadap loyalitas nasabah bni Syariah kantor cabang kota jambi” (Jambi: Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), ix

Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) menunjukkan bahwa pada variabel Interaksi (perkalian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah) sebesar 0,061 dimana t_{hitung} sebesar 0,690 lebih kecil dibandingkan t_{tabel} dengan $df; t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 96)$ sebesar 1,98498 atau bisa dikatakan suatu nilai sig. (0,501) lebih besar dari alpha (0,05). Karena nilai t_{hitung} (0,690) < t_{tabel} (1,98498) atau nilai Sig. (0,501) < alpha (0,05), hal ini berarti H2 (hipotesis kedua) di tolak dimana variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah sehingga bisa dikatakan bahwa kepuasan nasabah tidak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan pada kepercayaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Fauzi'ah (2020) yang menyatakan bahwa Kepuasan tidak mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Hal ini berarti kepuasan tidak bertindak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Variabel kepuasan diketahui lebih dominan berfungsi sebagai variabel independen (predictor) yang berpengaruh langsung terhadap kepercayaan nasabah.⁷²

3. Berdasarkan Tabel hasil perhitungan uji R^2 dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi pengaruh kualitas Pelayanan (X) terhadap kepercayaan nasabah (Y) sebesar 0,417. Artinya, besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepercayaan nasabah adalah sebesar 41,7 %

⁷² Pramana, I. Gede Yogi, and Ni Made Rastini. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*. Diss. Udayana University, 2020.

sedangkan 58,3 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pembahasan pada bab IV maka didapat kesimpulan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah (Y) menabung di bank syariah.
2. Kepuasan nasabah (Z) tidak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan (X) pada kepercayaan nasabah (Y) menabung di bank syariah.

B. Saran

1. Kepada BSI Cabang Masamba untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar nantinya kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat meningkat dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Cabang Masamba.
2. Kepada peneliti selanjutnya peneliti mengharapkan ada penelitian selanjutnya dari pihak lain dan hasil penelitian ini dapat digunakan menjadi acuan bagi peneliti sejenis pada lingkungan dan objek berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hamdani, dan Rambat Lupiodi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.2006.
- Abdullah, Muh. Ruslan., dan Fasiha. *Pengantar ISLAMIC ECONOMICS Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*.Makassar:Lambung Informasi Pendididkan, 2013.
- Abu Husain Muslim bin Al-Hajjaj Al-Qusyairi An-Naisaburi. *Shahih Muslim Kitab. Adz-Dzikh, Wad-Du'a, Wat-Taubah, Wal-Istighfar*.Beirut-Libanon. Darul Fikri. 1993.
- Agus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT Bank Mandiri Persero Cabang Pinrang*.Universitas Islam Negri Alauddin Makassar.2018
- Bakri, Adzan Noor, Umi Masruroh. "Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah". *DINAMIS- Journal of Islamic Management And Bussines*. Vol. 1, No. 1 April 2018
- Buckhari, Alam. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta. 2004.
- Dewi, Gustis Ayu Putu Kusuma.*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan*.Universitas Udayana Denpasar.2014
- Farida, Beti Saniyatun. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Religious Behavior Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Bank*

Muamalat Cabang Pembantu Wonosobo). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.2021

Fasiha. *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. Palopo. Laskar Perubahan. 2016.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Ponegoro. 2006

Haris Ilham Prabowo. *Pengaruh Tingkat Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Dengan Variabel Promosi Sebagai Variabel Moderasi*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2019

Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta. 2012.

<http://www.bankbsi.co.id>

Ismail. *Perbankan Syariah*. Cetakan ke 5. Jakarta. Kencana. 2015

Kamir. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta. PT Raja Grafindo. 2014

Kevin Pratama, Aditia. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Poronogo*. Universitas Islam Indonesia. Jogjakarta. 2018.

Latifa, Siti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut, Kepercayaan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*” Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2018

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat. 2021

Manajemen Pembangunan dan Pendidikan. Bandung. Pr Refka Editan. 2014

Mastura, Zainatun. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah*

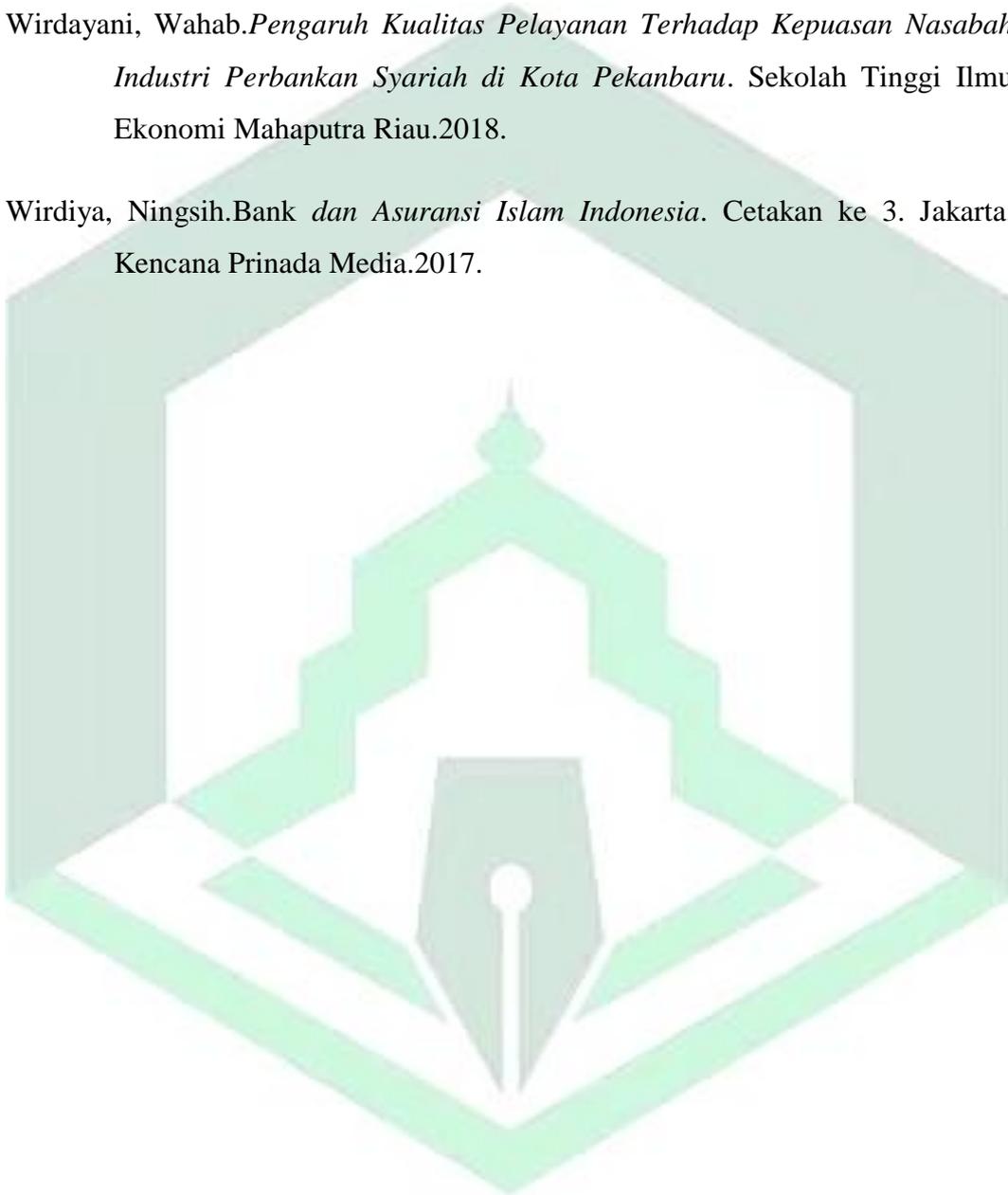
- Terhadap Kepuasan Nasabah*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.2018.
- Muhammad.*Manajemen Bank Syariah*. Jogjakarta. UUP Ampyek.2002.
- Passe Logi Mus.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT Bank Papua Cabang Daerah Istmewa Jakarta*.Universitas Sanata Darma. Jogjakarta.2016
- Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks.2007
- Pratama, Yogi. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi*. Institut Agama Islam Negeri. Salatiga.2019
- Qardawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta. GIP.1997
- Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung. Tarsito.2010
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 6. Bandung. Alfabet.2004
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Cetakan ke 4. Bandung. Alfabet.2013
- Syaputri, Fenny. *Pengaruh kualitas Produk Tabungan ,Kualitas Layanan Internet Banking Dan Kepuasan nasabah sebagai variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah*.Universitas Islam Jakarta.2021
- Tjiptono, Fandy dan Gregodius chandra.*Servive, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta. Andi.2005
- Tjiptono, Fandy.*Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.Bayumedia Publishing.2011.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.2005
- Wahjono, Imam Sentot.*Manajemen Pemasaran Bank*. Cetakan Pertama.

Yogyakarta. Graha Ilmu.2010

Wahyuni, Try Endang. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah*. Universitas PGRI Yogyakarta.2019

Wirdayani, Wahab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau.2018.

Wirdiya, Ningsih. *Bank dan Asuransi Islam Indonesia*. Cetakan ke 3. Jakarta. Kencana Prinada Media.2017.





LAMPIRAN- LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUTAGAMA ISLAM NEGERI

Kepada Yth.

Saudara/i

Di Tempat.

Dengan Hormat,

Dengan kerendahan hati, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Saya adalah mahasiswa program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palopo yang sedang mengerjakan skripsi dan melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENABUNG DI BSI MASAMBA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI PEMODERASI”**. Bersama ini perlu saya sampaikan, Semua informasi yang diberikan hanya untuk kepentingan pengerjaan skripsi dan dijamin kerahasiaannya. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatiannya dan kesediaan saudara/i mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

YUYUN

KUESIONER PENELITIAN

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara/i. adapun kriteria jawabannya sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

2. Dan diharapkan tidak ada satu nomor pun yang terlewatkan dalam mengisi skala ini.
3. Gunakan tanda (√) untuk jawaban yang anda pilih.

BAGIAN I (Identitas Responden)

1. Nama :
2. Nim :
3. Jenis Kelamin :
4. Program Studi:
5. Semester :

BAGIAN II

Variabel	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti fisik	Tersedia slip atau formulir yang disertai dengan contoh pengisiannya					
		Bank syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman					
	Jaminan	Bank syariah selalu bertanggung jawab atas keluhan nasabah					
		Bank syariah menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
	Kehandalan	Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah dalam hal transaksi perbankan					
		Karyawan bank syariah melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap Transaksi					
	Empathy	Pegawai bank syariah selalu mengucapkan terima kasih ketika selesai melayani transaksi nasabah					
		Karyawan bank syariah selalu sopan dan ramah dalam melayani nasabah					
	Daya tanggap	Karyawan bank syariah tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					
		Bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial					

Variabel	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kemampuan	Karyawan bank syariah memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuat nasabah menunggu lama					
		Bank syariah memiliki kemampuan untuk menyediakan produk dan jasa yang berkualitas					

Kepercayaan nasabah (Y)	Kebaikan hati	Satpam dan karyawan memberikan sambutan dengan baik kepada nasabah yang datang						
		Bank syariah memberikan tenggang waktu kepada nasabah yang masih memiliki tanggungan pinjaman						
	Integritas	Karyawan bank syariah menunjukkan bukti transaksi kepada nasabah setelah bertransaksi						
		Produk yang ditawarkan bank syariah sangat beragam sesuai dengan iklan						
Kepuasan Nasabah (Z)	Kualitas	Kualitas pelayanan jasa yang diberikan <i>customer service</i> bank syariah sesuai dengan harapan nasabah						
		Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah sangat baik						
	Kepercayaan nasabah	Bank syariah mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk atau layanan						
		Karyawan bank syariah mengutamakan kepentingan nasabah ketika bertransaksi						

LAMPIRAN 2

HASIL KUESIONER PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN (X)										
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	44
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44
4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
4	3	2	5	4	2	4	4	2	4	34
4	2	4	4	4	2	2	4	2	3	31
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	45
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
4	2	4	4	4	3	2	5	4	3	35
4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	31
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	37
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	34
5	3	3	4	4	3	5	4	3	5	39
3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	26
4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	41
3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	30
3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	33
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	42

4	3	3	4	4	4	4	2	5	2	35
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	40
2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	18
3	3	3	4	3	4	5	4	2	3	34
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	27
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	30
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	33
3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	38
4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	34
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
5	5	2	4	4	4	5	2	4	5	40
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	4	2	3	2	4	4	4	4	37
2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	33
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	42
3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	34
4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	40
3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	27
4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	42
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34

4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	35
4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	32
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	3	3	4	5	3	4	5	41
5	4	3	4	3	2	4	4	5	4	38
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	36
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	36
4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	39
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	35

KEPERCAYAAN (Y)						
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTALX2
3	5	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	4	4	27
2	4	4	4	4	4	22
4	5	5	4	5	4	27
4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	3	23
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29

5	5	5	5	5	4	29
4	4	2	4	4	4	22
4	5	4	5	5	3	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	3	3	4	21
5	4	5	5	5	4	28
4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	3	21
5	5	5	5	5	4	29
4	4	3	4	4	3	22
5	5	5	5	4	4	28
2	4	3	2	4	2	17
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	5	26
5	5	5	4	5	4	28
1	5	3	1	5	5	20
2	4	3	3	2	3	17
3	4	4	4	4	4	23
3	5	4	3	3	3	21
3	3	3	2	3	2	16
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	5	5	3	3	4	24
5	5	4	4	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	3	4	3	21

4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	3	4	21
4	4	3	3	3	3	20
4	4	5	3	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	5	5	28
3	5	4	4	4	3	23
3	4	4	4	4	4	23
5	4	4	3	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	5	5	4	26
3	4	3	3	3	3	19
5	4	4	5	4	4	26
3	4	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	4	3	25
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	5	4	3	23
4	3	2	3	3	3	18
3	4	4	5	4	4	24
3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	3	22
3	4	3	3	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	5	5	26
5	5	4	5	4	5	28
4	4	3	3	4	4	22
4	5	3	5	5	3	25
5	4	3	4	4	3	23
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	5	5	5	27

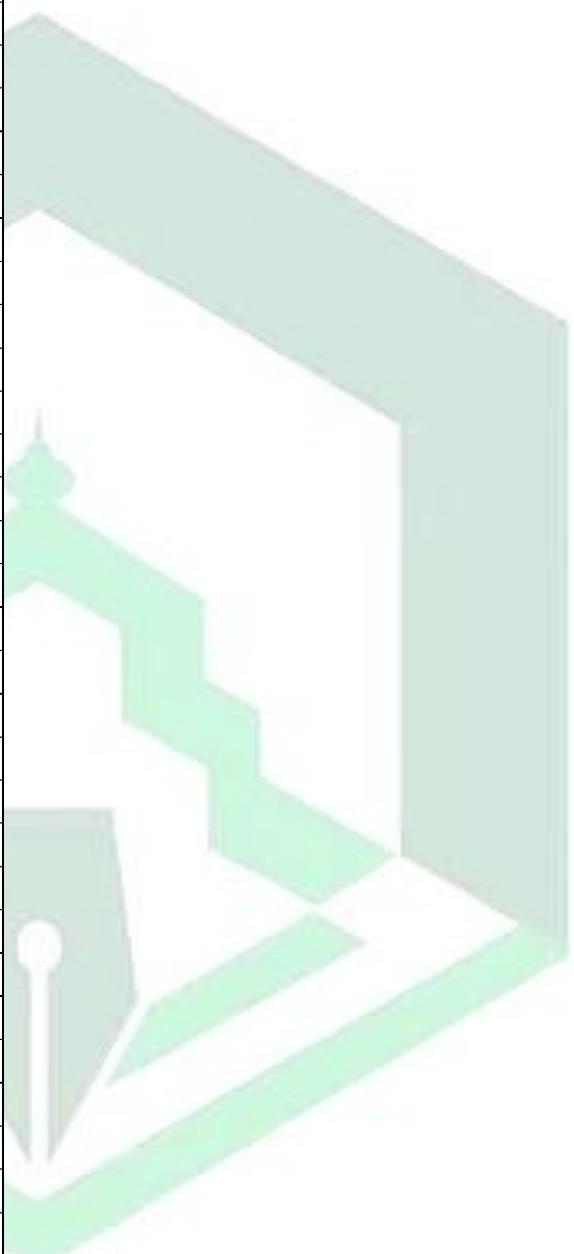
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	3	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24

KEPUASAN NASABAH (Z)				
Z1	Z2	Z3	Z4	TOTAL
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	3	15
4	3	5	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	2	2	12
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
2	5	4	2	13
4	4	4	2	14
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
4	4	5	5	18
4	4	4	3	15
2	4	3	3	12
4	4	4	4	16
3	5	4	4	16
4	4	4	3	15
3	4	3	4	14
4	4	3	3	14

3	4	4	3	14
2	3	3	2	10
4	4	4	3	15
3	3	3	2	11
3	5	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
3	3	1	1	8
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
2	3	3	2	10
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
4	4	4	3	15
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
2	4	4	4	14
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	2	3	2	11
3	3	3	3	12



4	3	4	4	15
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
2	2	3	4	11
5	5	3	4	17
4	3	3	3	13
4	3	4	4	15
4	4	4	5	17
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	3	3	4	15
3	4	3	2	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	5	5	18
4	4	3	2	13
4	4	3	4	15
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	3	3	5	15
4	4	4	4	16
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14



LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel X,Y DAN Z

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
Pearson Correlation	1	,589**	,466**	,456**	,591**	,424**	,234*	,465**	,490**	,298**	,718**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,020	,000	,000	,003	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,589**	1	,584**	,350**	,558**	,570**	,384**	,400**	,535**	,376**	,774**
X2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,466**	,584**	1	,420**	,519**	,515**	,223*	,557**	,490**	,333**	,735**
X3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,027	,000	,000	,001	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,456**	,350**	,420**	1	,583**	,430**	,110	,483**	,253*	,199	,603**
X4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,279	,000	,012	,050	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,591**	,558**	,519**	,583**	1	,655**	,296**	,634**	,430**	,228*	,792**
X5 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,024	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,424**	,570**	,515**	,430**	,655**	1	,353**	,451**	,418**	,288**	,746**
X6 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,234*	,384**	,223*	,110	,296**	,353**	1	,181	,458**	,458**	,553**
X7 Sig. (2-tailed)	,020	,000	,027	,279	,003	,000		,074	,000	,000	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,465**	,400**	,557**	,483**	,634**	,451**	,181	1	,430**	,296**	,706**
X8 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,074		,000	,003	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,490**	,535**	,490**	,253*	,430**	,418**	,458**	,430**	1	,335**	,715**
X9 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,012	,000	,000	,000	,000		,001	,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	,298**	,376**	,333**	,199	,228*	,288**	,458**	,296**	,335**	1	,554**
X10 Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001	,050	,024	,004	,000	,003	,001		,000
N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TO Pearson Correlation	,718**	,774**	,735**	,603**	,792**	,746**	,553**	,706**	,715**	,554**	1

TA	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
L	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,339**	,419**	,631**	,455**	,471**	,739**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	,339**	1	,634**	,404**	,603**	,466**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	,419**	,634**	1	,509**	,524**	,564**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	,631**	,404**	,509**	1	,581**	,470**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	,455**	,603**	,524**	,581**	1	,592**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y6	Pearson Correlation	,471**	,466**	,564**	,470**	,592**	1	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL	Pearson Correlation	,739**	,717**	,786**	,796**	,805**	,770**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98

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

Correlations

		Z11	Z2	Z3	Z4	TOTAL
Z11	Pearson Correlation	1	,404**	,508**	,511**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
Z2	Pearson Correlation	,404**	1	,583**	,416**	,732**

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	,508**	,583**	1	,645**	,861**
Z3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	,511**	,416**	,645**	1	,830**
Z4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98
	Pearson Correlation	,757**	,732**	,861**	,830**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98

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

2. UJI RELIABILITAS X,Y DAN Z

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

LAMPIRAN 4

Tabel Distribusi r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1995	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1977	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226

LAMPIRAN 5

Distribusi Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044

LAMPIRAN

Dokumentasi





LAMPIRAN 7

Surst izin penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 19515/01467/SKP/DPMPTSP/IV/2022

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Yuyun beserta lampirannya.
Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/139/IV/Bakesbangpol/2022
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
Nama : Yuyun
Nomor : 0
Telepon :
Alamat : Dusun Pambusu, Desa Rompu Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Sekolah / : Insitut Agama Islam Negeri Palopo
Instansi :
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di Bank Syariah Dengan Penelitian Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Masamba
Lokasi : Jl. Trans Sulawesi, Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Penelitian :

Dengan ketentuan sebagai berikut
1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 11 April s/d 11 Juni 2022.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
Pada Tanggal : 08 April 2022


Kepala Dinas
U. AHMAD JANI, ST
DPMPTSP
NID : 196604151998031007

Retribusi : Rp. 0,00
No. Seri : 19515

LAMPIRAN 8

Nota Dinas Pembimbing

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp : -
Hal : Skripsi

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

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : YUYUN
NIM : 16 0402 0124
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Masamba"

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

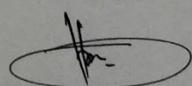
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I


Dr. Takdir. SH., M.H
Tanggal :

Pembimbing II


Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc
Tanggal :

Lampiran 9

RIWAYAT HIDUP



Yuyun, Lahir di Rompu pada tanggal 28 Juni 1998. Penulis anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan seorang Ayah bernama Pella To'Usman dan Ibu Sabila. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Rompu, Dusun Pambusu, Kecamatan Masamba, Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 097 Rompu, kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Masamba hingga tahun 2013. Dan melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Masamba. Pada saat menempuh Pendidikan di SMA, penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler yakni Palang Merah Remaja (PMR). Setelah lulus SMA di tahun 2016, penulis melanjutkan Pendidikan di bidang yang ditekuni, yaitu di prodi Perbankan Syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam.

contact person: *yuyun_mhs@iainpalopo.ac.id*