

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADABANK SYARIAH
INDONESIA KCP TOMONI LUWU TIMUR**

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

RILLA PARISKA WAWAN
17 0402 0115

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

2022

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADABANK SYARIAH
INDONESIA KCP TOMONI LUWU TIMUR**

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

RILLA PARISKA WAWAN

17 0402 0115

Pembimbing:

Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

**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 : Rilla Pariska Wawan

NIM : 17 0402 0115

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari 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 yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana dikemudian 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 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,


Rilla Pariska Wawan
NIM 17 0402 0115

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur yang ditulis oleh Rilla Pariska Wawan, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0115, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyuhkan pada hari Jumat, 02 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 8 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 22 Desember 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. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek | Penguji I |
| 4. Muh. Abdi Imam, S.E., M.Si, Ak., CA | Penguji II |
| 5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy | Pembimbing |

Mengetahui

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



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ

أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur kehadiran Allah swt. Atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Wawan dan ibunda Rosda, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Ilham, S. Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Hendra Safri, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta para Dosen dan Staf yang telah banyak memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Adzan Noor Bakri, SE.,Sy., MA.EK.selaku Penguji I yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Bapak Madehang, S.Ag., M.A. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini.
7. Ibu Jumarni, ST., M.E.Sy. selaku Penasihat Akademik.

8. Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu saya terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni beserta Pegawainya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara-saudaraku Andri Fiusan Wawan Dan Rifka Pariska Wawan yang selama ini membantu dan mendoakanku dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas PBS B), sahabatku Ririn, Aulia, Akbar, Hakmin, Indon, Tami yang selama ini membantu, memberi support dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga setiap bantuan doa, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah SWT menuntun kearah yang benar dan lurus.
Aamiin.

Palopo, 20 Agustus 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Daḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

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

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

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

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

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... ا... ي	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ي	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

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

4. *Tā marbūtah*

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
 الْمَدِينَةُ الْأَفْضَلُ : *al-madīnah al-fādilah*
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
 نَجَّيْنَا : *najjainā*
 الْحَقُّ : *al-haqq*
 نُعْمَ : *nu'ima*
 عَدُوُّ : *'aduwwun*

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

Contoh:

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

6. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)
الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

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.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
النَّوْءُ : *al-nau'*
سَيِّئٌ : *syai'un*
أُمِرْتُ : *umirtu*

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 sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba 'in al-Nawāwī

Risālah fi Ri 'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

Contoh:

بِاللّٰهِ دِيْنُ اللّٰهِ
billāh *dīnullāh*

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

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hamid Abu Zayd

Al-Tuft

Al-Maslahah fi al-Tasyir' al-Islami

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

Contoh :

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

Nasr Hamid Abu Za'id, ditulis menjadi: Abu Za'id, Nasr Hamid (bukan, Za'id Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat
KCP	= Kantor Cabang Pusat
BSI	= Bank Syariah Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR AYAT	xiv
DAFTAR HADIS	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
B. Landasan Teori	8
C. Kerangka Pikir	32
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Definisi Operasional	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian	38
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	58

BAB V	PENUTUP	63
	A. Kesimpulan	63
	B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Imran/3: 159.....	12
Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Baqarah/2: 29	21



DAFTAR HADIS

Hadis tentang standar layanan yang diberikan kepada sesama 12



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Tomoni.....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban	38
Tabel 3.3 Kisi-kisi Intrumen Penelitian	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas.....	32
Tabel 4.1 Krateristik Data Responden	49
Tabel 4.2 Krateristik Data Responden Pekerjaan	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejse	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Kousioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 8 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 9 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 10 Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah
- Lampiran 11 Berita Acara Ujian Munaqasyah
- Lampiran 12 Kartu Kontrol
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Rilla Pariska Wawan, 2022. *“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hamida.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Pengambilan jumlah sampel 99 responden dengan menggunakan rumus slovin. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan uji instrument, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi berganda. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24. Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,056 > 1,991$), dan variabel fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikan $0,008 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,693 > 1,991$). Sedangkan secara simultan variabel pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($13,153 > 3,091$). Kemudian diketahui variabel pelayanan dan fasilitas mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,215 atau 21,5% sisanya 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan terutama perbankan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan nasabah / pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.¹

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Menurut Fandy Tjiptono, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana yang

¹Ronal Aprianto, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT Bank BCA Cabang Lubuklinggu”. Ekonomi dan bisnis islam, Vol. 7, No. 01, 2017

menyenangkan dengan desai fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada nasabah, sehingga mendorong nasabah melakukan transaksi ulang pada perusahaan perbankan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hal yang prima dan keharusan, bila perusahaan perbankan ingin maju. Keliru apabila orang mengatakan bahwa suksesnya perusahaan perbankan hanya tergantung dari kerja keras tanpa kualitas. Sebenarnya yang terjadi adalah penyedia jasa memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah sehingga mereka dipuaskan.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu fokus perhatian dari semua pihak, baik dari pemerintahan, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya pemahaman mereka mengenai konsep dari kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan didunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi penyelenggara jasa, dikarenakan ketika nasabah merasakan kepuasan akan menyebarluaskan rasa kepuasannya kepada calon nasabah, sehingga hal ini akan menaikkan reputasi pemberian jasa tersebut.² Kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan diharapkan dari produk dan jasa. Konsumen yang merasakan kepuasan akan menggunakan layanan dan produk secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang

²Muhammad Adam, *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabes, 2015), 17.

hati mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut.

Terdapat beberapa faktor pendukung kepuasan nasabah salah satunya adalah kualitas pelayanan, untuk meningkatkan keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.³ Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher pernah melakukan riset dan hasilnya adalah kualitas karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk akan berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dari pada pelayanan yang dikategorikan baik.

Penelitian yang dilakukan Intan Kamila yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)”, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴ Dari kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah mengeluh mengenai antrian yang terlalu lama. Hal ini menunjukkan proses pelayanan customer service kurang cepat. Hal itu berbanding terbalik mengenai dengan teori Sugiyono mengenai pelayanan yang baik akan

³ Adam Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengembalian Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makassar”, skripsi (Makassar : Universitas Hasanuddin Makassar, 2017), 15.

⁴Intan Kamila “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)”, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah),94.

menciptakan kepuasan nasabah yang semakin melekat erat dan nasabah tidak berpaling pada perusahaan lain.

Setelah melakukan observasi pada salah satu bank syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya yakni Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tomoni atau yang biasa disebut dengan BSI KCP Tomoni beralamatkan Jl. Tran Sulawesi, Desa Beringin Jaya, Kec. Tomoni, Kab. Luwu Timur. Bank tersebut merupakan kantor penyedia layanan syariah yang melakukan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah Islam dalam menjalankan bisnisnya dan sudah mempunyai banyak nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer (Andi Arham) BSI KCP Tomoni, maka di ketahui :

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah BSI KCP Tomoni

No	Jumlah Nasabah	Tahun
1	5321	2021
2	7129	2022

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pada tahun 2021 berjumlah 5.321 nasabah dan ditahun 2022 mengalami peningkatan dengan sebesar 1.808 atau jumlah total menjadi 7.129 nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah pelayanan dan fasilitas yang diberikan BSI KCP Tomoni belum dapat memenuhi kepuasan nasabah sepenuhnya. Mengenai antrian yang cukup lama, dan ketersediaan

ATM BSI masih sedikit dan sulit ditemukan karena ATM BSI hanya terdapat di Tomoni saja sehingga ketika ingin melakukan tarik tunai dirasa jauh karena jarak dan ketidakefisien waktu maupun biaya. Maka dari itu penulis berusaha untuk membuktikan apakah dengan fenomena tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga penulis memilih judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni

3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dan akademis diharapkan dari penelitian ini bisa membuka pandangan dan turut menyumbang pengetahuan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, juga diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi bagi penulis dan pihak lainnya yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang permasalahan yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa jadi target evaluasi lembaga keuangan syariah dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Disamping itu, diharapkan penelitian ini juga bisa menjadi sumber informasi ataupun rujukan penelitian berikutnya.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa hasil studi empiris yang memiliki relevansi dengan penelitian ini dan diharapkan dapat lebih mempertajam dan memperkuat rumusan kerangka konsep atau kerangka pikir penelitian ini.

1. Andi Alfianto Anugrah Ilahi dan Arifuddin dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Lero.*” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan diketahui F hitung 13,539 > F tabel 2,38 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), kepedulian (X_4), dan produk fisik (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan secara parsial ada tiga variabel (X) yang berpengaruh terhadap variabel (Y) yaitu (X_1) kehandalan, (X_3) jaminan dan (X_5) produk fisik dimana nilai t hitung tiga variabel tersebut lebih besar dibandingkan ttabel. Dimana nilai t tabel menunjukkan angka 2,006 sedangkan t (hitung) menunjukkan angka 5,997 pada variabel kehandalan, angka 2,966 pada variabel jaminan dan angka 3,438 pada variabel produk fisik, sehingga t (hitung) > t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya (X_1) kehandalan, (X_3) jaminan dan (X_5) produk fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).⁵

⁵Ilahi, Andi Alfianto Anugrah, And Arifuddin Arifuddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Amsir Bunga Rampai Journal* 1.1 (2022): 27-40.

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif, dengan pelayanan sebagai salah satu variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

2. Nurazizah dan Dewi Shinta Wulandari Lubis dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang.⁶

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif dengan analisis linier berganda dan pelayanan sebagai salah satu variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

3. Hasbiati dengan judul “*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa a nilai thitung $< t_{tabel}$ ($0,057 < 1,661$) dengan signifikan ($0,955 > 0,05$) pada uji t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada uji hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

⁶Nurazizah, Nurazizah, And Dewi Shinta W. Lubis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang." *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen* 3.3 (2022).

dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,429 > 1,661$) dan nilai signifikan sebesar ($0,017 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada uji t fasilitas H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara parsial fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan uji hipotesis kualitas pelayanan H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil uji simultan pada uji f diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,892 > 3,090$) dengan nilai signifikan ($0,009 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ratulangi kota Palopo.⁷

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif dengan analisis linier berganda dimana pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

4. Sholichah, Atiek Mar'atus dengan judul penelitian "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi dan

⁷Hasbiati, Hasbiati. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo), 2022.

fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.⁸

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif dengan analisis linier berganda dimana pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.

B. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁹ Pelayanan yang maksimal dari perusahaan akan menciptakan nilai yang dirasa baik oleh konsumen. Perusahaan tidak bisa hanya mengandalkan fasilitas dan teknologi yang tersedia, melainkan bagaimana menciptakan pelayanan yang optimal.

Philip Kotler menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidakberwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Menurut

⁸ Sholichah, Atiek Mar'atus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*. Diss. IAIN Ponorogo, 2021.

⁹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 135.

Sugiarto, pelayanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang semakin melekat dengan fakta bahwa pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus menguasai unsur-unsur seperti kecepatan, presisi dan akurasi, keamanan, keramahan dan kenyamanan. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk pelayanan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terhadap kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Dian Tauriana menyatakan bahwa pelayanan sangat erat kaitannya dengan bisnis jasa dengan memberikan kepuasan atas pelayanan kepada nasabah perusahaan.

Dari beberapa definisi pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan pelanggan dari penyedia jasa dan ditentukan dari perbandingan antara kesesuaian keinginan dan layanan yang dirasakan.¹⁰

Sejumlah atribut pelayanan yang dapat merumuskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:

- 1) Ketetapan waktu pelayanan yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.

¹⁰Bayu Eko Broto, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen Volume 7, No.2, (2020): 98. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/1764/1708>

- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut Philip Kotler dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :

- 1) Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan kemampuan dalam memberikan fasilitas yang lengkap, meningkatkan kondisi ruangan yang bersih serta nyaman, tempat parkir yang aman serta luas, dan menjaga penampilan dan keterampilan pegawai dip perusahaan.

- 2) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, cepat, tepat waktu, akurat dan memuaskan serta kemudahan untuk proses transaksi.

- 3) Daya tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menangani permintaan nasabah, kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan keperluan nasabah.

- 4) Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, perhatian dan kesopanan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada bank.

5) Empati

Empati merupakan perhatian yang diberikan perusahaan kepada nasabah secara individual seperti memberikan kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan nasabah dan usaha bank untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Dari kelima dimensi kualitas pelayanan diatas dapat memudahkan peneliti dalam mengukur tingkat pelayanan yang diperoleh pada saat dimana terdapat batas antara keinginan serta penilaian nyata nasabah terhadap bentuk pelayanan serta menunjukkan penilaian terhadap nasabah dari inti layanan, penyedia, maupun organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini diketahui bahwa baik tidaknya suatu kualitas layanan diukur bukan dari perspektif bank syariah tetapi dilihat dari perspektif nasabah.¹¹

b. Pelayanan dalam pandangan Islam

¹¹ Kotler, Philip dan Keller, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.2012,284

Adiwarman Karim mengatakan baik buruknya perilaku bisnis seorang wirausaha menentukan berhasil tidaknya pengelolaan perusahaan. Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika kita ingin memberikan hasil bisnis berupa barang atau jasa maupun layanan, kita harus menawarkan kualitas dan tidak memberikan kualitas buruk kepada pelanggan kita. Berikut firman Allah SWT dalam QS Ali Imran (3) : 159.

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

Terjemahnya:

“Maka dengan karunia Allah SWT (Muhammad), perlakukan mereka dengan lembut. Jika kamu keras dan keras hati, kamu akan menjauhkan diri sesamamu, oleh karena, ampunilah, mintalah pengampunan dari mereka dan untuk mereka dan konsultasikanlah dengan mereka tentang masalah ini. Kemudian ketika anda telah mengambil keputusan, percayalah kepada Allah SWT. Sesungguhnya Allah SWT menyukai orang-orang yang beriman”¹

Arti dari ayat di atas adalah jika seorang karyawan melayani pelanggan dengan sikap ramah, Pelanggan puas dan sebaliknya, Jika seorang karyawan melayani pelanggan dengan sikap kasar, Pelanggan akan kecewa karena tak sesuai dengan harapannya.

Adapun hadits tentang standar pelayanan yang harus diberikan kepada sesama diantaranya:

عَنْ أَبِي حَمَزَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، خَادِمُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ
لِنَفْسِهِ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya:

“Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik radiallahuanhu, pembantu Rasulullah Shallallahu’alaihi wasallam, dari Rasulullah Shallallahu’alaihi wasallam beliau berkata: Tidak beriman salah seorang diantara kamu hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri”. [HR. Bukhori dan Muslim]¹²

Hadist ini: “Perlakukan saudara kamu seperti kamu memperlakukan diri kamu sendiri”. Semua orang pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dilayani dengan cepat, untuk itu aplikasikan hal itu ketika kamu melayani orang lain.

Adapun nilai-nilai islami yang harus diterapkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal adalah sebagai berikut:

1) Profesional (Fathanaah)

Profesional, yaitu bekerja dengan komitmen dengan bersungguh-sungguh.

2) Sopan santun dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh berarti komunikatif dan argumentatif. Orang-orang yang dengan sifat tabligh menyampaikan dengan sebenar-benarnya dan dengan perkataan yang baik. Sopan santun dan keramahan adalah inti dari melayani orang lain.

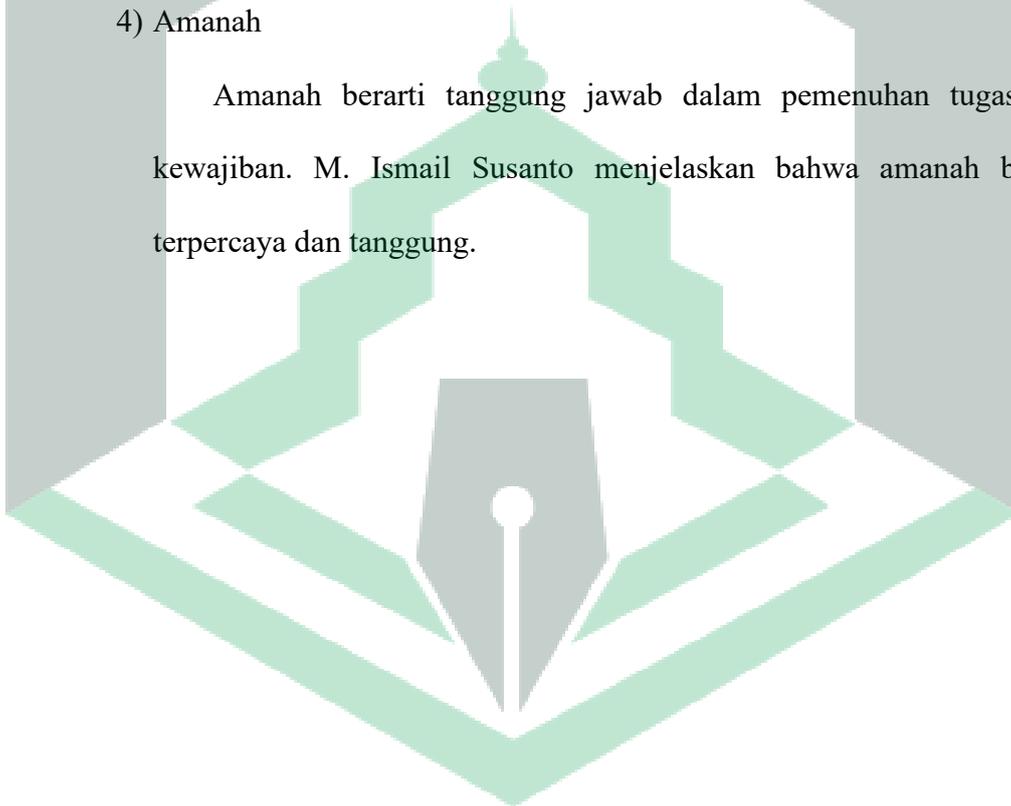
¹² Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

3) Jujur (Shidiq)

Jujur artinya tidak pernah berbohong dalam berkata maupun dalam transaksi. Menurut Hermawan Kertajaya, kejujuran adalah kesesuaian pesan yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena yang dilaporkan, dengan bentuk substansi. Tidak menipu (Al-Kadzib) adalah sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnis, seperti bisnis dan praktik bisnis Nabi Muhammad SAW yang tidak pernah curang.

4) Amanah

Amanah berarti tanggung jawab dalam pemenuhan tugas dan kewajiban. M. Ismail Susanto menjelaskan bahwa amanah berarti terpercaya dan tanggung.



c. Karakteristik Pelayanan

Adapun karakteristik dari pelayanan yakni:

1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Sebuah layanan sebelum ada transaksi pembelian tidak bisa dilihat, diraba, dirasa serta didengar ataupun dicium. Untuk dapat meningkatkan kepercayaan dari konsumen, maka perlu diperhatikan oleh pemilik jasa diantaranya:

- a) Untuk pemberian jasa tidak hanya dengan menggambarkan ciri suatu jasa melainkan harus ditekankan manfaat pada jasa tersebut.
- b) Kemudian penataan fisik, ini perlu ditekankan pada layanan yang cepat serta tepat, dan juga perlu memberikan kesan yang rapi dan bersih.

2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Suatu layanan biasanya memproduksi maupun mengkonsumsi pada saat yang bersamaan, yang menyebabkan hubungan antar penerima maupun pemberi layanan jadi perlu dalam pemasaran. Dalam bank syariah contoh layanan yang tidak bisa dipisahkan yakni suatu produk.

3) Berubah-ubah (*Variability*)

Kapanpun dan dimanapun diberikan, suatu layanan terlalu mudah berubah dan tidak hanya bergantung pada siapa pemberi jasa. Dalam bank syariah contoh layanan yang berubah-ubah adalah varian produk.

4) Daya tahan (*Pherishability*)

Suatu jasa cepat hilang serta tidak bisa disimpan sebagai persediaan yang siap dikonsumsi ataupun dijual pada waktu yang dibutuhkan, maka sebab itu pelayanan tidak tahan lama. Kemudian suatu pasaran jasa itu berubah-ubah biasa mengikuti musim, hari maupun jam sehingga sangat diperlukan pengelolaan yang tepat dalam hal ini. Biasanya melalui tingkatan keahliannya petugas kelengkapan maupun peninjauan sarana ataupun prasarana.

d. Pelayanan yang Baik

Dalam hal pelayanan dibandingkan antara realitas dengan harapan nasabah, bila realitas yang didapatkan lebih dari yang nasabah harapkan, maka pelayanan berkualitas tinggi dan tentunya nasabah akan puas, sebaliknya bila realitas kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan berkualitas buruk. Suatu kegiatan layanan yang diberikan pada nasabah dicoba baik saat sebelum transaksi, dikala transaksi maupun setelah transaksi. Dengan hal ini layanan bisa dikelompokkan jadi 3 bagian antara lain:¹³

- 1) *Facilitating Service* ialah suatu nilai tambahan untuk nasabah yang sifatnya wajib, dalam hal ini ialah bagi hasil yang didapatkan kepada nasabah penabung.
- 2) *Core Service* ialah penawaran produk utama yang diberikan kepada nasabah, dalam hal ini misalnya produk utamanya ialah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

¹³M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 213.

3) *Supporting Service* ialah layanan tambahan dari perbedaan pihak pesaing dengan perusahaan dalam meningkatkan hasil pelayanan, dalam hal ini misalnya sarana internet banking maupun mobile banking.

e. Etika dalam Pelayanan

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik, maka setiap karyawan bank syariah harus memiliki pengetahuan tentang perbankan dan tentunya harus memiliki etika yang baik pula. Untuk itu, ada dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank syariah, yaitu seperti:

- 1) Transaksi harus dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat maksudnya adalah waktu pelayanan yang tidak terlalu lama, dan tidak membiarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya pelayanan yang diberikan harus teliti dan tidak boleh ada yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Tepat artinya pelayanan diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.
- 2) Karyawan bank syariah juga wajib menguasai sistem dan prosedur pelayanan.
- 3) Jika ada nasabah yang mengadukan keluhan, maka karyawan bank syariah harus tanggap untuk menyelesaikan masalah nasabah.
- 4) Karyawan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

- 5) Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan bank syariah serta dengan nasabah.
- 6) Karyawan bank syariah harus berlaku sopan, ramah dan selalu sigap untuk membantu nasabah.
- 7) Menjaga perasaan agar nasabah merasa tenang, aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank syariah agar bank syariah dapat memperoleh kepercayaan nasabah.
- 8) Penataan ruangan, peralatan serta lingkungan kantor yang memenuhi syarat.

Dalam hal melayani nasabah etika karyawan bank syariah harus sesuai dengan prosedur bank syariah, sehingga ketika nasabah datang ke bank syariah tersebut, nasabah merasa dihargai dan dihormati sehingga dapat menimbulkan suasana keakraban dan keharmonisan antara pihak bank syariah dengan nasabah . Berikut adalah etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik :

- 1) Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah. Contohnya Assalamu'alaikum, selamat pagi atau selamat siang.
- 2) Sesudah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk duduk memberitahukan nasabah agar sabar menunggu untuk giliran dilayani.

- 3) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut serta membiasakan untuk mengatakan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau untuk menunggu sebentar.
- 4) Karyawan bank syariah hendaknya mengucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau ketika nasabah selesai bertransaksi

2. Fasilitas

a. Pengertian fasilitas

Menurut kotler, fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal.¹ Menurut Rhenald Kasali, fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk di berikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah. Seperti halnya standar dari kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah.¹⁴ Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagai pengguna jasa. Apabila fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain

¹⁴ Atiek Mar'atus Sholicha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi".Skripsi

fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan dan di dalam kantor perusahaan, dalam hal ini untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga konsumen atau pelanggan merasa nyaman dan puas. Semua fasilitas yang diberikan diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan yang ingin bertransaksi keuangan dengan bank. Begitu juga dengan fasilitas yang disediakan oleh suatu lembaga perbankan memberikan kemudahan kepada nasabah supaya bisa bertransaksi dengan mudah.

Dari pengertian di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah semua perlengkapan dan peralatan yang disediakan oleh bagian pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Berdasarkan pengertian Fasilitas menurut Kotler, Philip dan Keller fasilitas dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :¹⁵

1) Bukti fisik

Bukti fisik adalah fasilitas atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menawarkan produknya. Indikator dalam bukti fisik adalah fasilitas publik (seperti gedung, tempat menunggu), proposal penawaran yang cukup dimengerti, serta layanan purna jual. Sedangkan menurut Kris Wibisono, *physical evidence* merupakan suatu hal yang

¹⁵Kotler, Philip dan Keller, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.2012

secara nyata turut mematuhi keputusan konsumen, untuk membeli dan menggunakan jasa yang ditawarkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan sesuatu yang nampak oleh mata kita, yang dapat kita sentuh, dan berwujud berupa barang, yang dapat kita rasakan pada saat kita menggunakan layanan jasa pada salah satu perusahaan. Yang dimaksud dalam bukti fisik ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, pelatikan dan layout yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai objek stimulus.

2) Dukungan fisik

Dalam sebuah operasi kerja di perlukan penyeleksian operator kerja yang memenuhi syarat sehat fisik dan psikologis serta memiliki skil yang menunjang, tetapi tanpa adanya dukungan fisik kerja yang baik maka akan timbul berbagai masalah dalam operasi kerja. Yang termasuk dalam dukungan fisik : menata fasilitas, garansi, nilai fungsi, peralatan penunjang.

b. Fasilitas dalam pandangan Islam

Fasilitas menjadi faktor pendukung terpenting dalam memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan merasa puas dan nyaman. Oleh karena itu, perusahaan harus rela menginvestasikan modal yang cukup besar dalam pembelian peralatan untuk memperoleh hasil yang optimal. Berikut firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah (2): 29,

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ ۗ
وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Dia (Allah) menciptakan segala sesuatu yang ada di bumi untukmu, kemudian pergi ke surga, kemudian menyempurnakan tujuh langit. Dan dia tahu segalanya”.¹⁶

Ayat tadi menyebutkan bahwa Allah SWT telah menciptakan semuayang terdapat dibumi untuk manusia. Oleh karenanya peran manusia ialah untukmenjaga dan memanfaatkan sebaik-baiknya. Bukankah dari seluruh nikmatyang sudah diberikan Allah SWT kita bisa memanfaatkan secara baik.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Banyak orang berpendapat bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan produsen untuk konsumen demi kenyamanan dan kemudahan penggunaan. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi fasilitas, antara lain:

1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat jasa secara umum telah menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit harus memiliki ventilasi yang memadai ruang yang representative untuk peralatan medis, ruang tunggu yang amandan nyaman bagi pasien (dilengkapi dengan televisi, tersedia

¹⁶ Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

tempat tiduryang cukup), kamar yang aman dan nyaman untuk pasien, serta kamar dokter dan kantor yang dapat menjamin privasi.

2) Ketersediaan lahan

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan lahan untuk mendirikan lokasi fasilitasnya harus mempertimbangkan atau memperhatikan keahlian keuangannya, peraturan pemerintah tentang kepemilikan tanah dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat diperlukan karena volume permintaan sering berubah serta deskripsi layanan berkembang pesat. Keadaan ini menimbulkan fasilitas pelayanan mudah disesuaikan dan memperhitungkan kemungkinan perkembangan di masa mendatang.

4) Faktor Estetika

Fasilitas pelayanan rapi, menarik, dan estetis dapat meningkatkan perilaku positif pelanggan terhadap pelayanan.

5) Masyarakat serta lingkungan Sekitar

Masyarakat paling utama jadi pemerhati permasalahan sosial lingkungan hidup serta sekitarnya, fasilitas jasa memainkan peran penting dan memiliki pengaruh penting terhadap suatu perusahaan.

6) Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini mempengaruhi desain sistem. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan konstruksi yang digunakan.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Secara umum, kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasakan rasa puas. Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana utama dalam pemasaran.

Kotler dan Keller mengatakan bahwasannya kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi konsumen setelah melakukan pembelian dan konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.¹⁷

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas layanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna/pelanggan.

¹⁷Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, vol. 10, No. 2, 2017, 206.

Sedangkan menurut Brown, kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati akan mempromosikan kepada orang lain dari mulut ke mulut.⁴ pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna/pelanggan. Sedangkan menurut Brown, kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut.¹⁸

Kepuasan bank yang diberikan oleh bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

¹⁸ Sudaryono, Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 78.

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi secara gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadikan bukti mengenai kualitas jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan pengertian kepuasan nasabah menurut Tjiptono, maka dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :¹⁹

- 1) Konfirmasi harapan

Bagian ini dilakukan memberikan fasilitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah sebelum transaksi dilakukan pada bank syariah.

¹⁹Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Jasa. CV. Andi: Yogyakarta, 2009

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali, ini dapat dilihat dengan memberikan pertanyaan kepada nasabah apakah akan menggunakan layanan di bank syariah kembali atau tidak mau menggunakannya kembali.

3) Kesiediaan untuk merekomendasi

Bagian ini dilakukan dengan cara meminta kesiapan dari nasabah dalam merekomendasi bank syariah kepada keluarga maupun teman sehingga mau menjadi nasabah pada bank syariah.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan pelanggan pada akhirnya menjadi suatu kebutuhan dalam perusahaan karena seperti diungkapkan sebelumnya bahwa tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Menurut Kotler, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran Metode ini digunakan untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon beban pulsa.
- 2) Survei Kepuasan Nasabah Umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan banyak dilakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuesioner) kepada para pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara

langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti perhatian terhadap para nasabah.

3) Ghost Shopping Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.

4) Last Customer Analysis Merupakan metode memantau kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau beralih ke perusahaan pesaing. Mereka dihubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab berhenti menjadi pelanggan perusahaan tersebut.²⁰

Sementara itu, menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:²¹

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada.
- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan atau tidak.
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.

²⁰ Kasmir, Manajemen Perbankan, 266.

²¹ Gerson, Richard F., Mengukur Kepuasan Pelanggan, Penerbit Andi, Yogyakarta .2020

- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

c. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi Kepuasan Pelanggan. Ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:²²

- 1) *Relationship Marketing Strategy* (Strategi pemasaran relasional) yang menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan loyalitas pelanggan melalui kemitraan.
- 2) *Superior Customer Service Strategy* (Strategi layanan pelanggan yang unggul) yang memberikan layanan yang lebih baik daripada yang ditawarkan oleh perusahaan lain.
- 3) *Extra Ordinary guarantees Strategy*, strategi yang menawarkan jaminan khusus untuk mengatasi kerugian nasabah.
- 4) *Customer Complai Handing Strategy* (Strategi pengelolaan keluhan pelanggan) terkait keluhan nasabah untuk mengubah ketidakpuasan serta loyalitas.
- 5) *Service Performance Improvement Strategy* (Strategi peningkatan layanan) strategi ini secara berkala dan berkesinambungan

²²Nuridin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, dan Abdul Jalil, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Volume 2, No.1, (2020): 93-94. <http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/24>

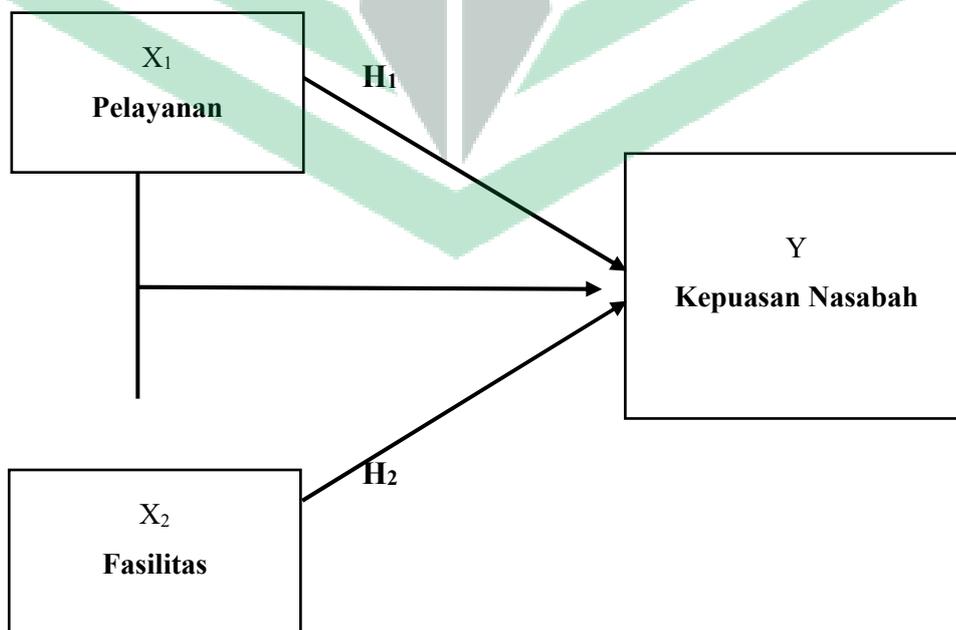
meningkatkan semua dimensi kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

- 6) *Quality Function Development Strategy* (Strategi pengembangan fungsi kualitas), menyusun strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan nasabah.

C. kerangka pikir

Tujuan utama lembaga keuangan syariah adalah untuk menciptakan kepuasan para anggotanya, karena kepuasan anggota merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi hidup perusahaan, dalam hal ini pelayanan dan fasilitas merupakan upaya untuk mempertahankan para anggotanya agar tetap menggunakan jasa perusahaan. Dari hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain serta penjabaran tentang teori-teori mengenai masing-masing variabel dan hubungannya, maka dapat dirumuskan suatu kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian



Dalam kerangka pikir ini, bisa dilihat bagaimana jalan pikiran penulis dalam menyusun penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan atau fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan bagaimana pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga pembaca dapat lebih memahami penelitian ini dari sudut pandang penulis.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, penelitian sebelumnya, tujuan dan manfaat penelitian yang sudah di jelaskan, maka bisa ditarik sebuah hipotesis yang dapat dijadikan dasar atau patokan agar penelitian ini tetap terarah:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni
 H_1 : Terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni
2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni
 H_2 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian Kuantitatif merupakan suatu metode yang dipakai di suatu penelitian yang menggunakan angka dalam mencari keterangan dari suatu hal yang kita teliti. Dalam penelitian kuantitatif penulis diminta menggunakan angka, baik dari ketika penulis melakukan pengumpulan data, penafsiran data hingga penulis mendapatkan hasil dari data yang diolah.

Untuk itu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, hal ini sesuai dengan pendapat Creswell yang menyatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya, dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.²³

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni dan adapun waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini selama 2 bulan yakni dimulai pada bulan Mei 2022 sampai bulan Juli 2022.

²³J. W. Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.), (Thousand Oaks: CA Sage, 2014), 14

C. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kehadiran pengertian dalam penelitian ini. Maka diberikan definisi dan operasional sebagai berikut:

Tabel. 3.1 Definisi Operasional

NO.	Variabel	Definisi	Indikator
	Variabel Independen (Pelayanan) (X1)	Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah BSI KCP Tomoni.	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati ²⁴
1.	Variabel Independen (Fasilitas) (X2)	fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan maupun diberikan kepada nasabah BSI KCP Tomoni.	1. Bukti fisik 2. Dukungan fisik ²⁵
2.	Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah) (Y)	Kepuasan Nasabah adalah respon nasabah BSI KCP Tomoni terhadap apa yang dirasakan terhadap pelayanan dan fasilitas.	1. Konfirmasi harapan 2. Minat berkunjung 3. Kesiediaan untuk merekomendasi ²⁶

²⁴Kotler, Philip dan Keller,Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.2012,284

²⁵Kotler, Philip dan Keller,Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.2012,284

²⁶Fandy Tjiptono,Strategi Pemasaran Jasa. CV. Andi:Yogyakarta,2009

D. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Populasi

Populasi yaitu kawasan generealisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti agar dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah IndonesiaKecamatan Wotu berjumlah 7.129 orang.

Sampel adalah subjek atau objek dengan raung lingkup wilayah lebih dari populasinya. Adapun pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini yakni teknik *Accidental Sampling* yang berarti teknik dalam penentuan sampel yang secara kebetulan sehingga siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa diambil sebagai sampel apabila orang tersebut sesuai dengan sumber data. Dimana jumlah sampel penelitian ini sebanyak 99 orang.²⁷

Dimana, dalam penentuan jumlah sampel, penulis menerapkan rumus slovin dengan model :

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

²⁷*Ibid*, 124

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah anggota dalam populasi

e = Standar eror (10%)

Setelah menggunakan persamaan slovin maka diperoleh :

$$n = \frac{7.129}{1 + 7.129 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.129}{1 + 7.129 (0,01)}$$

$$n = \frac{7.129}{1 + 71,29}$$

$$n = \frac{7.129}{72,29}$$

$$n = 98,61$$

$$n = 99 \text{ (dibulatkan)}$$

E. Sumber Data

Penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah, dan bertujuan, maka data yang dikumpulkan harus relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer, Di mana data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama dilapangan. Jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah berupa hasil angket dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi dilakukan dengan mendatangi langsung BSI KCP Tomoni dan melihat pola pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan fasilitas yang menunjang keperluan nasabah. Sehingga peneliti mendapat gambaran awal mengenai sistem pelayanan dan pemberian fasilitas kepada nasabah BSI KCP Tomoni.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan pada penelitian survey dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.²⁸ Pertanyaan dibuat dalam bentuk kuesioner online dengan menggunakan skala Likert 1-5 yang masing-masing merupakan pendapat dari responden yaitu sebagai berikut

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

No	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Normal	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tiak setuju	1

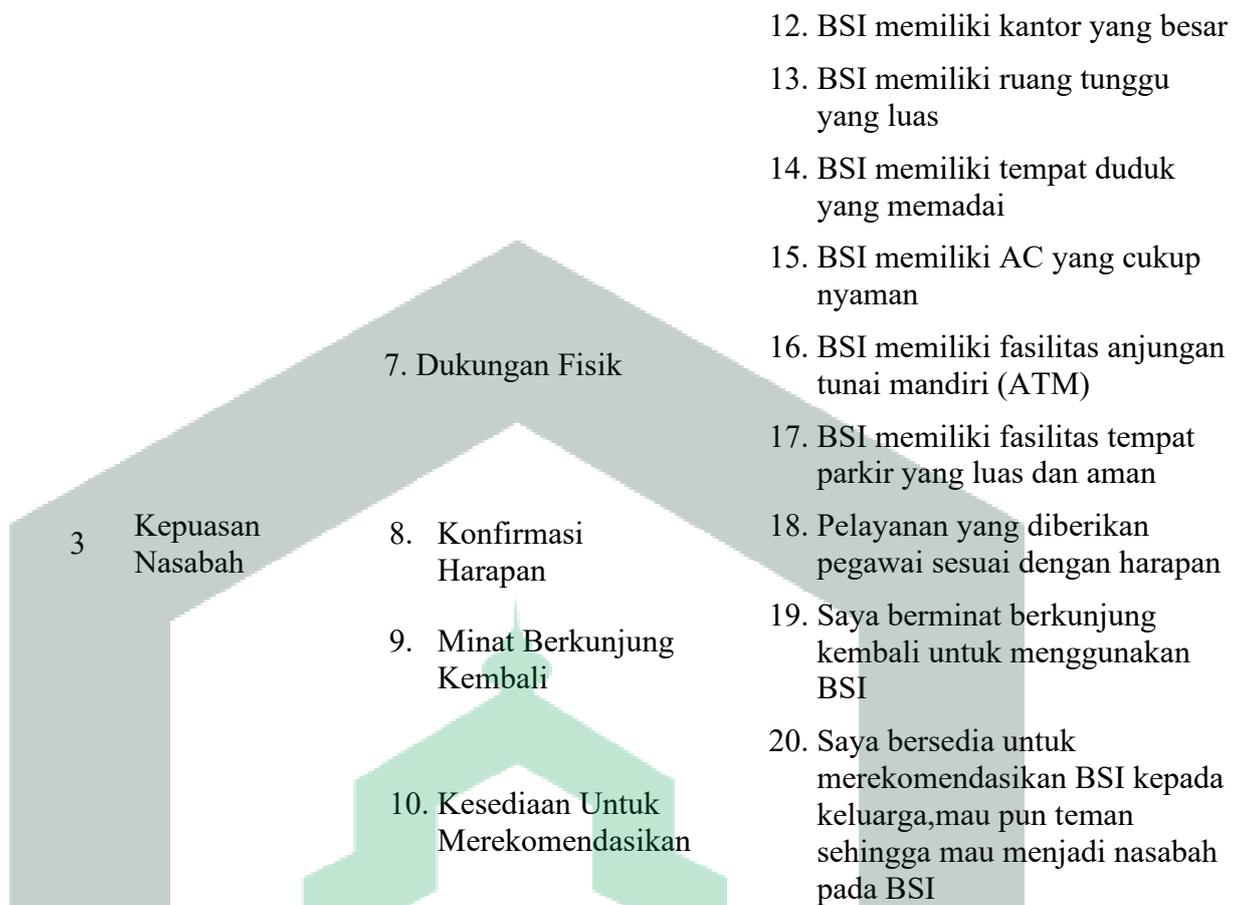
²⁸Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet 2 (Bandung: Alfabet CV, 2014), 71..

G. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono, Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Tujuannya untuk menghasilkan data kauntitatif yang akurat. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan dan selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pertanyaan. Seperti tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item pernyataan
1	Pelayanan	1. Bukti Langsung 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Kehandalan 5. Empati	1. Ruang tunggu di BSI bersih dan nyaman 2. BSI menyediakan tempat parkir yang luas dan aman 3. Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyuman dan salam 4. Melayani nasabah dengan tepat waktu 5. Sistem keamanan bank sangat baik 6. Memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti 7. Tepat dalam memberikan informasi 8. Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah 9. Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah 10. Pegawai mengucapkan salam dan terima kasih diakhir
2	Fasilitas	6. Bukti Fisik	11. BSI memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan



H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu:

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Jika r hitung $>$ r table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Instrumen yang

valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Ket
1	Pelayanan	1	0,787	0,632	Valid
		2	0,743	0,632	Valid
		3	0,686	0,632	Valid
		4	0,834	0,632	Valid
		5	0,730	0,632	Valid
		6	0,702	0,632	Valid
		7	0,661	0,632	Valid
		8	0,675	0,632	Valid
		9	0,743	0,632	Valid
		10	0,743	0,632	Valid
2	Fasilitas	1	0,835	0,632	Valid
		2	0,877	0,632	Valid
		3	0,939	0,632	Valid
		4	0,924	0,632	Valid
		5	0,742	0,632	Valid
		6	0,721	0,632	Valid
		7	0,639	0,632	Valid
3	Kepuasan Nasabah	1	0,710	0,632	Valid
		2	0,826	0,632	Valid
		3	0,826	0,632	Valid

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau

handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$.¹

3.5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Pelayanan (X1)	0,894	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,914	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,698	Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah pengujian yang diterapkan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang tinggi antar variabel independen pada suatu model regresi multikolinearitas. Apabila terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen dapat terganggu. Diterminan pengujian multikolinearitas adalah:

1. Disebut tidak terjadi multikolinearitas jika nilai koefisien beta pada $X < 1$
2. Disebut tidak terjadi multikolinearitas jika nilai standar error pada $X < 1$
3. Disebut tidak terjadi multikolinearitas jika nilai $VIF < 10$

c) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya konstan, itu disebut kesalahan kuadrat rata-rata, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Ini tidak terjadi dengan model regresi yang baik. Lakukan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat scatter plot.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ialah korelasi linear antar dua ataupun lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dan variabel terikat (X). Pengamatan ini digunakan sebagai alat memprediksi maksud korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat, terlepas dari apakah masing-masing variabel bebas mempunyai korelasi positif maupun negatif dan nilai dari variabel terikat mengalami peningkatan atau justru menurun.²⁹ Untuk memudahkan pengelolaan data, akan dilakukan dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak *Statistical Products and Service Solutions (SPSS) 22 for Windows*.

Dengan persamaan:

²⁹Dwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Dana Dengan SPSS 20,1 Ed.* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012): 117

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2 = koefisien korelasi ganda

X_1 = Pelayanan (variabel bebas)

X_2 = Fasilitas (variabel bebas)

e = Error

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji t (secara Parsial) dan Uji F (Simultan)

a) Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan. Ketentuan yang digunakan dalam uji statistik t adalah nilai F tabel dapat dilihat pada F statistik pada $df_1 = n - k - 1$ atau dengan signifikansi 0,05. Atau jika nilai t hitung $>$ t tabel.

b) Uji f (Pengujian Secara Simultan)

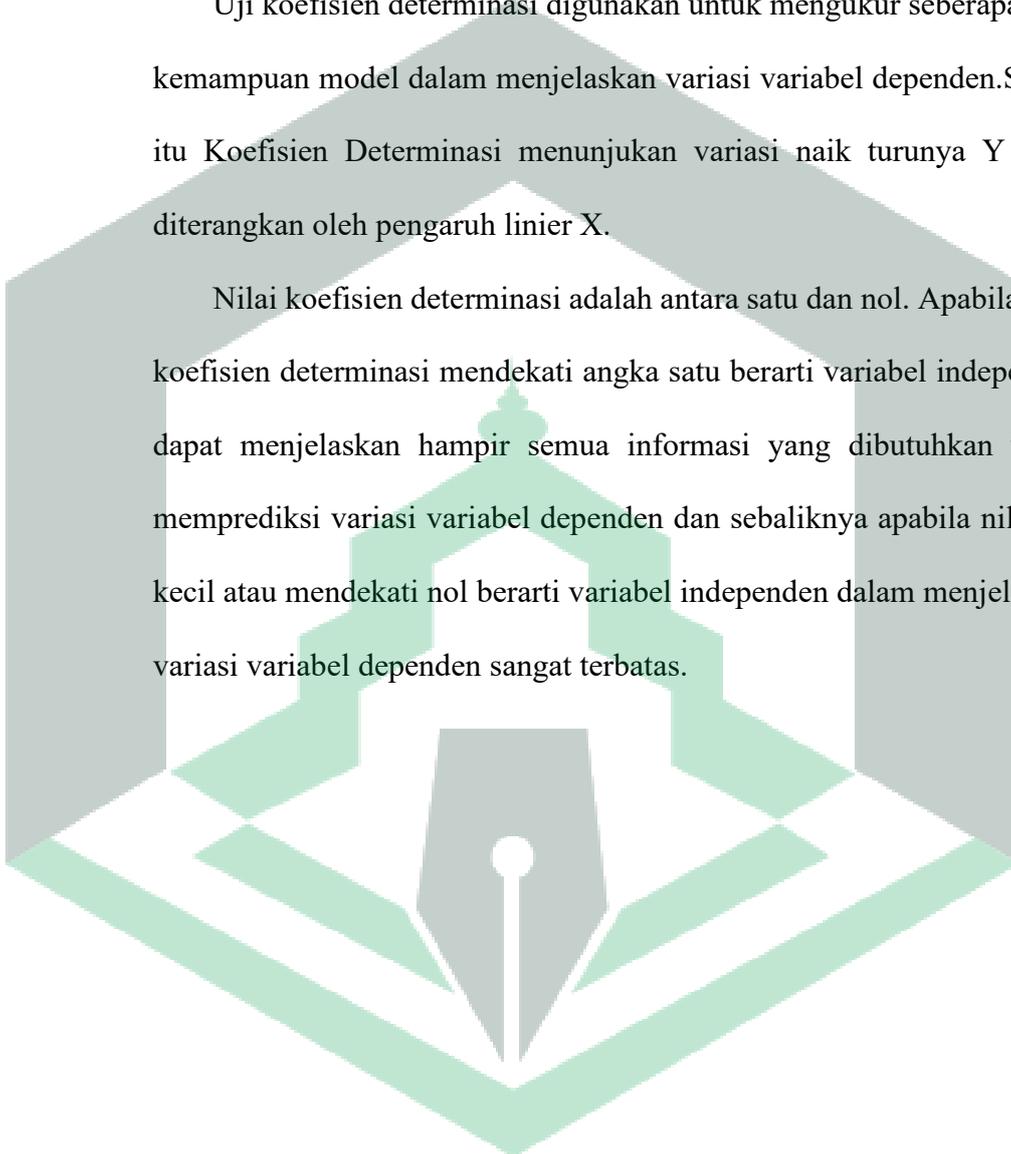
Maksud dari dilakukannya percobaan ini ialah untuk melihat bagaimana variabel independen (X_1, X_2) mempengaruhi variabel dependen (Y) dalam waktu yang bersamaan (simultan). Dilihat dari jumlah f-hitung dan f-tabel, jika $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ maka variabel bebas (X)

mempengaruhi variabel terikat (Y). Apabila jumlah $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$, maka variabel bebas (X) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y).

c) Uji Koefisien Determinasi (2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Selain itu Koefisien Determinasi menunjukkan variasi naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X.

Nilai koefisien determinasi adalah antara satu dan nol. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti variabel independen dapat menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya apabila nilainya kecil atau mendekati nol berarti variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri,

BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni

1) Visi

Visi merupakan Sesuatu hal yang kita atau organisasi harapkan dimasa depan. Adapun visi yang dimiliki BSI KCP Tomoni yaitu Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank

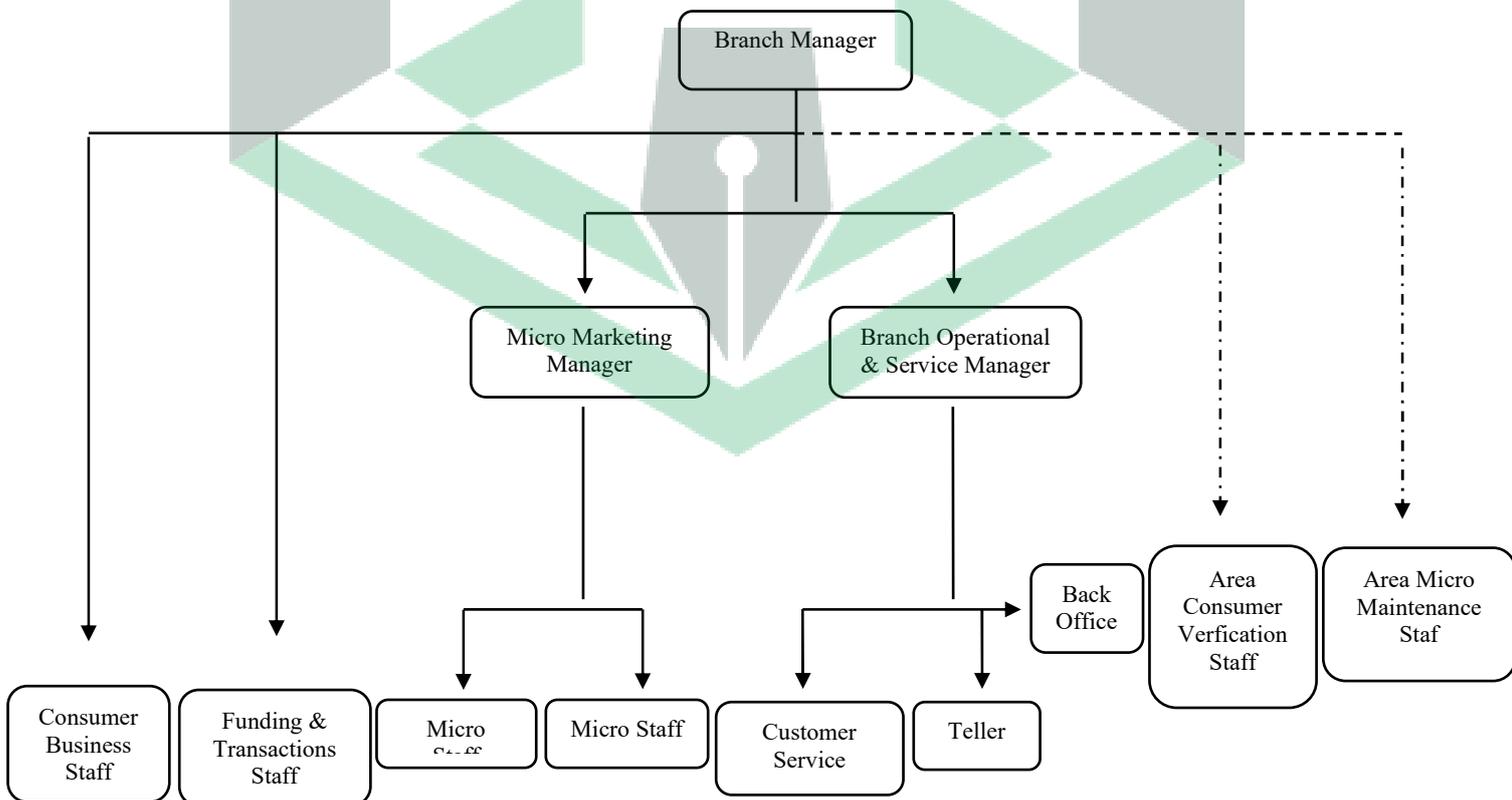
berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang dipergunakan untuk mendefinisikan setiap pekerjaan dibagi atau dikelompokkan secara teratur

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



2. Hasil Analisis Data Penelitian

a. Deskripsi Data Responden

1) Karakteristik Responden

Pada penelitian ini respondennya ialah nasabah BSI KCP Tomoni mulai dari kelompok Mahasiswa, PNS, Petani, Wiraswasta maupun yang lainnya. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah yang ditemui peneliti saat penelitian berlangsung yang berjumlah sebanyak 99 nasabah.

2) Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin adalah sesuatu yang berarti pada penelitian ini sebab jenis kelamin seseorang bisa berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menentukan tujuan. Berdasarkan jenis kelamin responden, dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37,4%
2	Perempuan	62	62,6%
	Total	99	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2022*

Dari hasil pengolahan data di atas terhadap karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, diketahui responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 62 responden ataupun sebesar 62,6%, serta laki-laki yaitu 37 responden ataupun

sebesar 37,4% maka bisa dikatakan kalau rata-rata pemakaian jasa pada BSI KCP Tomoni dominan perempuan.

3) Pekerjaan Responden

Untuk responden berdasarkan pekerjaan bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Responden	
		Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	28	28,2%
2	PNS	12	12,2%
3	Petani	19	19,2%
4	Wiraswasta	23	23,2%
5	Lainnya	17	17,2%
Total		99	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2022*

Dari hasil pengolahan data di atas terhadap pekerjaan responden, dapat dilihat responden terbanyak ialah responden yang pekerjaannya selaku Wiraswasta yaitu sebanyak 23 responden ataupun 23,2%, responden yang pekerjaannya Pegawai Negeri Sipil yaitu 12 responden ataupun 12,2%, responden yang pekerjaannya Pelajar/Mahasiswa 28 responden ataupun 28,2%, responden yang bekerja jadi Petani sebanyak 19 responden ataupun 19,2%, serta responden lainnya yaitu 17 responden ataupun 17,2%. Maka bisa dikatakan bahwa rata-rata pemakaian jasa BSI KCP Tomoni Luwu Timur di dominasi oleh responden yang pekerjaannya selaku Pelajar/Mahasiswa.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95181015
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		.791
Asymp. Sig. (2-tailed)		.558
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Uji normalitas data berguna untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan sudah diambil dari populasi yang normal atau tidak. Pengujian normalitas data diatas memakai teknik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dihasilkan nilai Asymp Sig. (2-tailed) dengan signifikansi senilai 0,558. Kesimpulan uji tersebut lebih tinggi dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,558 > 0,05$. Oleh karena itu bisa ditarik kesimpulan jika uji normalitas data dalam pengujian ini ialah terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.726	1.573		
	Pelayanan	.128	.032	.989	1.011
	Fasilitas	.097	.036	.989	1.011

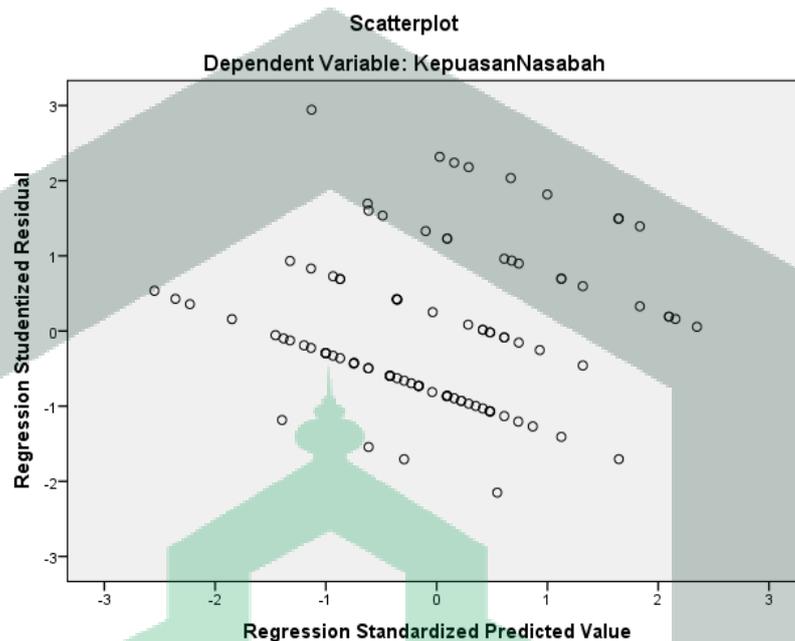
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Uji multikolinearitas berguna dalam memperoleh informasi apakah model regresi didapatkan adanya korelasi atau hubungan antar variabel atau dengan kata lain tidak adanya hubungan yang linear antar variabel. Pada kesimpulan pengujian multikolinearitas memperlihatkan jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) dalam variabel independen yakni Pembiayaan Modal Kerja senilai 1,011 kurang dari pada 10 atau $1,011 < 10$. Sementara angka tolerance dari variabel bebas senilai 1.011 besar daripada 0,10 atau $1,011 > 0,10$ sehingga bisa dikatakan kalau tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data pengujian ini.

3) Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Tujuan dari uji heteroskedastisitas yaitu guna mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan selanjutnya.

Kesimpulan output scatterplot diatas dapat diketahui bahwa :

- a) Titik-titik tidak terkumpul hanya diatas serta dibawah saja, serta titik-titik data tersebar diatas maupun dibawah ataupun disekeliling angka 0.
- b) Sebaran titik-titik data tidak berpola kemudian titik-titik data tidak terbentuk pola melebar lalu mengecil selanjutnya melebar kembali.

Dari hasil uji heteroskedastisitas diatas memakai cara *output scatterplot* bisa dikatakan kalau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	-1,650	2,126		
1	PELAYANAN	-,101	,080	-,443	-1,262
	FASILITAS	,178	,089	,704	2,007

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data diolah SPSS (2022)

Hasil output uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser yaitu variabel pelayanan dan variabel fasilitas memiliki nilai signifikan $0,224 > 0,05$ dan $0,061 > 0,05$. Dimana nilai variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari $0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Hipotesis

Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur.

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square
1	.464 ^a	.215	.199

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Merujuk pada pengujian koefisien determinasi (Adjusted R Square) dalam table 4.5 diatas menunjukkan hasil output model summary, bisa

memperlihatkan angka koefisien determinasi (Adjusted R Square) senilai 0,215 atau 21,5%. Hasil ini memperlihatkan jika variabel pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terikat terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur senilai 21,5% sedangkan lebihnya ($100\% - 21,5\% = 78,5\%$) dipengaruhi dari variabel lainnya.

2) Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	4.726	1.573	3.004	.003
Pelayanan	.128	.032	4.056	.000
Fasilitas	.097	.036	2.693	.008

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

a) Variabel Pelayanan

Dari hasil pengolahan SPSS, nilai t hitung yang didapat ialah 4,726, untuk memperoleh t tabel maka nilai signifikan yang dipakai ialah 0,05 dan $df = k - n - 1$ ($99 - 2 - 1 = 96$) sehingga didapati nilai t tabel sebesar 1,661. Artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,056 > 1,661$), dan tingkat signifikansi $< 0,05$ (5%) atau $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Sehingga

hipotesis diterima yang mengatakan “Pelayanan memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur”.

b) Variabel Fasilitas

Dari hasil pengolahan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,693 dan t tabel sebesar 1,661. Artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(2,693 > 1,991)$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$ atau $0,008 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Sehingga hipotesis diterima yang mengatakan “Fasilitas memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur”.

3) Uji Simultan (Uji-f)

Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.329	2	12.164	13.153	.000 ^b
	Residual	88.782	96	.925		
	Total	113.111	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Dilihat dari tabel tersebut diperoleh besarnya nilai f hitung yakni 13,153. Untuk mencari nilai f tabel analisis memakai tingkat signifikan 0,05, df regression 2 dan df residual 96, jadi didapati nilai f tabel sebesar 3,091. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$

(13,153>3,091) dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), jadi kesimpulannya adalah variabel pelayanan dan fasilitas dengan cara simultan dapat menerangkan variabel terikat(kepuasan nasabah) juga memberi pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur.

d. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.726	1.573		3.004	.003
	Pelayanan	.128	.032	.369	4.056	.000
	Fasilitas	.097	.036	.245	2.693	.008

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: Output SPSS 22 yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4.726 + 0.128X_1 + 0.097X_2 + e$$

Melihat persamaan regresi tersebut, jadi bisa diinterpretasikan beberapa rincian hal berikut:

- 1) Nilai *constant* pada tabel adalah 4,726, hal tersebut memiliki arti kalau besarnya kepuasan nasabah saat belum diberi pengaruh dari variabel pelayanan dan fasilitas ialah positif 4,726.

- 2) Nilai *coefficients* B_1 adalah 0,128 yang berarti peningkatan 1% dari faktor pelayanan bisa menambah tingkat kepuasan nasabah sebanyak 0,128 atau 12,8%. Nilai *coefficient* positif berarti terjadi korelasi yang positif pada pelayanan dengan kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni Luwu Timur.
- 3) Nilai *coefficients* B_2 sebesar 0,097, artinya apabila nilai fasilitas bertambah 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,097 atau 9,7%. Nilai koefisien positif berarti terjadi pengaruh positif antara fasilitas dengan kepuasan nasabah.

B. Pembahasan

1. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur

Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni $4,056 > 1,991$. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu variabel yang ada pengaruhnya dengan kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Sehingga apabila tingkat pelayanan makin tinggi maka pengaruhnya semakin kuat terhadap kepuasan nasabah untuk memakai jasa di bank syariah.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus

tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.³⁰

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Alfianto Anugrah Ilahi dan Arifuddin yang menyatakan dari ketiga indikator pelayanan semuanya mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank.³¹ Namun hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurazizah dan Dewi Shinta Wulandari Lubis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³²

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Dengan adanya peningkatan pelayanan dari BSI KCP Tomoni maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah akan semakin merasa

³⁰Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET. 2020

³¹Ilahi, Andi Alfianto Anugrah, and Arifuddin Arifuddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Amsir Bunga Rampai Journal* 1.1 (2022): 27-40.

³²Nurazizah, Nurazizah, and Dewi Shinta W. Lubis. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang." *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen* 3.3 (2022).

senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Tomoni Luwu Timur.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur

Hasil dari uji hipotesis mengungkapkan bahwa variabel fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,008 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni $2,693 > 1,991$. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel fasilitas adalah salah satu variabel yang ada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Sehingga apabila tingkat fasilitas makin tinggi, maka pengaruhnya makin kuat terhadap kepuasan nasabah untuk memakai jasa bank syariah.

Fasilitas merupakan sarana prasana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan nyaman bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain.³³

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasbiati yang menyatakan bahwa secara persial fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah³⁴. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian

³³Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET. 2020.

³⁴Hasbiati, Hasbiati. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo), 2022

Sholichah, Atiek Mar'atus yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah.³⁵

Hasil ini memberikan gambaran bahwa pihak perusahaan telah memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah dapat diperoleh dengan selalu meningkatkan dimensi fasilitas. Nasabah yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak bank, maka nasabah tersebut merasakan bahwa fasilitas yang didapatkan telah sesuai dengan harapan.

3. Pengaruh pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur

Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur. Hal tersebut bisa dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,000 < 0,05$ serta nilai f -hitung lebih besar dari f -tabel ($f_{hitung} > f_{tabel}$) yakni $13,153 > 3,091$.

Fasilitas menjadi salah satu aspek yang menentukan *service quality* dan *customer satisfaction*, fasilitas dalam perbankan mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas nasabah karena setiap nasabah pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam mempertahankan maupun meningkatkan nasabah, bank perlu membuat citra yang baik

³⁵ Sholichah, Atiek Mar'atus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi*. Diss. IAIN Ponorogo, 2021

dikalangan masyarakat, untuk mempertahankan citra yang baik perlu juga diciptakan dengan cara; dalam hal fasilitas dan kualitas service yang diberikan. Agar terpenuhi kemauan, senang dan puas dengan mereka mendapatkan produksi layanan yang bisa mengatasi kebutuhan dan keinginan nasabah.³⁶

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasbiati bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.³⁷

Perusahaan yang dapat meningkatkan semua aspek dimensi pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara kontinu dan konsisten, maka perusahaan tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan nasabah. Peningkatan pelayanan kepada nasabah tentunya kepuasan konsumen dapat diperoleh. Konsumen yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak bank, maka konsumen tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Tomoni sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

³⁶Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.2019

³⁷Hasbiati, Hasbiati. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri (IAIN Palopo), 2022.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis serta pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti menyimpulkan diantaranya:

1. Variabel pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$.
3. Pada hasil *R square* (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,215 yang artinya kemampuan pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama dalam menerangkan variabel kepuasan nasabah pada BSI KCP Tomoni Luwu Timur sebesar 21,5%.

B. Saran

1. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia, khususnya BSI KCP Tomoni Luwu Timur, mengingat faktor yang paling berpengaruh adalah pelayanan maka hal ini perlu diperhatikan secara seksama pada pihak manajemen bank syariah agar dapat memaksimalkan pelayanan yang bermutu kepada nasabah.
2. Kepada peneliti selanjutnya, diharap dapat menambahkan variabel ataupun faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah agar

mendapatkan hasil yang maksimal sehingga dapat lebih terwujudnya kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Alhusain, Achmad Sani, "Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional", *Info Singkat Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol. XIII, No.3, (2021)
- Andri, S.J. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai," *Skripsi Institut Islam Negeri Palopo*, (2017).
- Anita Anggreini Batubara, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Komitmen Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Negeri (MAN) di Kota Medan", (Tesis Program Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016)
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010).
- Apalia, E. A. "Effects of discipline management on employee performance in an organization: The case of county education office human resource department, Turkana County." *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration* 2.3 (2017)
- Budiyono, Amirullah Haris, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004)
- Broto Bayu Eko, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen* Volume 7, No.2, (2020): 98. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/1764/1708>
- E. Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001)
- Bejo Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003)
- Creswell, J. W. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.), (Thousand Oaks: CA Sage, 2014)
- Diandra Gabriela Nelwan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3.
- Dewi, Galuh Yuliana. "Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Kota Mojokerto." *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 2021)

Dian Siti Masitoh, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Cabang Bandung" *Journal Ilmu Manajemen & Bisnis*, Vol 04, No. 01 (Maret 2013)

Elviana, Riset Pemasaran dan Konsumen, Bogor: IPB Press, 2011

Fatimah, Siti, and Samsul Hadi."Analisa Dampak Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Pada Kinerja Karyawan PT. LA NINA NIAGA NASIONAL." *IMPROVEMENT 1.1* (2021)

Faustino, Cardoso Gomes. Manajemen sumber daya manusia. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000)

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, 2006

Hasibuan S.P, Malayu H, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, Cetakan 9, 2007)

Indiyati, Dian, Asep Kurniawan, and Medina Choirunnisa."Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Manufaktur Untuk Mendukung Pariwisata Indonesia." *Jurnal Pariwisata 5.3* (2018)

Indiyati, Dian. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Jawa Barat." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia 6.7* (2021)

Kadarsih, Indah Luluk. "Analisis Pengaruh Persepsi, Keberagaman, Tingkat Pendapatan Dan Motivasi Terhadap Pemanfaatan Jasa Di BTN Syariah Kantor Cabang Syariah (KCS) Semarang," *Skripsi Salatiga Institut Agama Islam Negeri*, (2016)

Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, Cet. X, Bandung: CV Ponegoro, 2015

Kasmir, Manajemen Perbankan, Depok: Rajagrafindo Persada, 2012

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller,"*Manajemen Pemasaran*", Edisi 13 jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2008

Kussrianto, Bambang. *Meningkatkan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo. 1991.

- Ludfi, M.A. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepercayaan Anggota BMT ASY-SYIFA WALERI KENDAL," *Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*, (2015)
- Maharan, Riag. "Pengaruh reward dan Punishment terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Abdul Moelok," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (2017)
- Margono, *Penelitian Pendidikan*, Cet 1 .Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Maria A," Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tengah", *Ejournal Katalogis*, No. 1, vol. 1,2013.
- Mathis, R.L., dan Jackson, J,H *Human Resource Management Essential Perspectives* (South Western: Cengage, 2012)
- Murty, W.A "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Administrasi," *Skripsi Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya*, (2012)
- Nzewi, H. N., Augustine, A., Mohammed, I., & Godson, O. "Physical work environment and employee performance in selected brewing firms in Anambra State, Nigeria" *Journal of Good Governance and Sustainable Development in Africa*, Vol. 4 No. 2, 2018
- Putri, Elok Mahmud, et al. "The effect of work environment on employee performance through work discipline." *International Journal of Research-GRANTHAALAYAH* 7.4 (2019)
- Ramli, Abdul Haeba. "Work environment, job satisfaction and employee performance in health services." *Business and Entrepreneurial Review* 19.1 (2019)
- Riduwan, *Dasar-Dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi* .Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008.
- Sedarmayanti, M., and M. Pd. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*.Bandung: CV. Mandar Maju (2001).
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016

- Sedarmayati. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju, 2001
- Siagian, Sondang P.. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara. 2014
- Sitepu, Ingan Ukur Br, and Menanti Sembiring. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Camat Tiganderket Kabupaten Karo." *Jurnal Regionomic 2.2* (2020): 19-28.
- Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet 2 .Bandung: Alfabet CV, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Terry, George R. Prinsip-Prinsip Manajemen. (Edisi Bahasa Indonesia). PT. Bumi Aksara: Bandung, 2000.
- Wajdi, Ahmad Mubarak. "*judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Terhadap kepuasan Nasabah pada BNI syariah Fatmawati*" Skripsi, 2019
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007
- Wijaya, Hendry, and Emi Susanty. "Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah kabupaten musi banyuasin (studi kasus dinas pertambangan dan energi kabupaten musi banyuasin)." *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen 2.1* (2017)
- Wursanto, I. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, edisi dua. Yogyakarta: Andi. 2009.
- Yanti, Fitrah. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bri Syariah Di Kota Palopo", *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*, (2017)
- Yulianti, Luli, Herman Sjahruddin, and Bungatang Tahir. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung." (2017).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Hasil Kuesioner Penelitian
2. Hasil Uji Validitas
3. Hasil Uji Reliabilitas
4. Dokumentasi
5. Surat Izin Penelitian
6. Riwayat Hidup



HASIL KUESIONER PENELITIAN

Responden	Butir Pertanyaan																						
	Pelayanan										Total	Fasilitas							Total	Kepuasan Nasabah			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	
1	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	42	2	2	2	2	4	2	4	18	4	4	4	12
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
3	3	4	4	2	3	2	5	5	2	4	34	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	12
4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46	3	3	2	2	3	2	4	19	4	5	5	14
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	3	2	3	4	4	4	3	23	5	5	5	15
6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46	4	5	5	5	5	4	5	33	4	5	5	14
7	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	5	14
8	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	34	4	3	3	3	4	4	4	25	4	4	4	12
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	4	5	5	4	4	28	5	5	4	14
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37	3	3	3	3	3	4	3	22	4	4	4	12
11	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	12
12	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45	4	3	3	4	3	3	4	24	4	4	4	12
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	3	2	3	4	3	4	4	23	4	4	4	12
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	12
15	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	3	3	2	2	3	3	3	19	4	3	4	11
16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
17	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44	4	4	3	3	3	4	4	25	5	5	5	15
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	3	3	4	4	4	26	5	4	4	13
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	12
20	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	12
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	13
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
23	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	41	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	12
24	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
25	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	40	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	11
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
27	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	12
28	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	13
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	12
30	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	41	3	4	4	4	4	4	4	27	4	5	4	13
31	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	5	13
32	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44	4	2	2	2	3	4	4	21	4	4	4	12
33	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	42	3	4	4	4	3	4	3	25	5	4	5	14
34	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	43	4	2	3	4	4	4	4	25	4	4	4	12
35	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	12
36	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	39	4	2	3	3	4	4	4	24	4	4	4	12
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3	4	4	4	4	4	4	27	5	4	4	13
38	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
39	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	4	12
40	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	42	3	4	4	4	4	4	3	26	3	4	4	11
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	12
42	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	12
43	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12
44	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	13
45	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	41	4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	4	13
46	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40	3	4	2	4	4	3	4	24	4	4	4	12
47	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45	3	4	3	4	4	4	3	25	4	5	4	13
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	5	13

HASIL UJI VALIDITAS MENGGUNAKAN SPSS 22

a. Variabel Pelayanan

		Correlations										
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	total
p1	Pearson Correlation	1	.345	.256	.603	.728*	.778**	.364	.264	.895**	.603	.787**
	Sig. (2-tailed)		.330	.476	.065	.017	.008	.302	.461	.000	.065	.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	.345	1	.742*	.571	.239	.184	.732*	.821**	.288	.429	.743*
	Sig. (2-tailed)	.330		.014	.084	.506	.610	.016	.004	.420	.217	.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	.256	.742*	1	.636*	.177	.137	.703*	.742*	.101	.318	.686*
	Sig. (2-tailed)	.476	.014		.048	.624	.706	.023	.014	.781	.371	.028
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.603	.571	.636*	1	.743*	.775**	.302	.375	.530	.400	.834**
	Sig. (2-tailed)	.065	.084	.048		.014	.009	.397	.286	.115	.252	.003
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p5	Pearson Correlation	.728*	.239	.177	.743*	1	.959**	.112	.139	.768**	.557	.731*
	Sig. (2-tailed)	.017	.506	.624	.014		.000	.758	.701	.010	.094	.016
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p6	Pearson Correlation	.778**	.184	.137	.775**	.959**	1	0.000	0.000	.821**	.516	.702*
	Sig. (2-tailed)	.008	.610	.706	.009	.000		1.000	1.000	.004	.126	.024
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p7	Pearson Correlation	.364	.732*	.703*	.302	.112	0.000	1	.867**	.224	.603	.662*
	Sig. (2-tailed)	.302	.016	.023	.397	.758	1.000		.001	.534	.065	.037
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p8	Pearson Correlation	.264	.821**	.742*	.375	.139	0.000	.867**	1	.212	.500	.675*
	Sig. (2-tailed)	.461	.004	.014	.286	.701	1.000	.001		.557	.141	.032
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p9	Pearson Correlation	.895**	.288	.101	.530	.768**	.821**	.224	.212	1	.742*	.744*
	Sig. (2-tailed)	.000	.420	.781	.115	.010	.004	.534	.557		.014	.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
p10	Pearson Correlation	.603	.429	.318	.400	.557	.516	.603	.500	.742*	1	.743*
	Sig. (2-tailed)	.065	.217	.371	.252	.094	.126	.065	.141	.014		.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.787**	.743*	.686*	.834**	.731*	.702*	.662*	.675*	.744*	.743*	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.014	.028	.003	.016	.024	.037	.032	.014	.014	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

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

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

b. Variabel Fasilitas

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	total
p1	Pearson Correlation	1	.832**	.666*	.638*	0.443	0.62	0.588	.835**
	Sig. (2-tailed)		0.003	0.036	0.047	0.2	0.056	0.074	0.003
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p2	Pearson Correlation	.832**	1	.829**	.690*	0.447	0.447	.707*	.878**
	Sig. (2-tailed)	0.003		0.003	0.027	0.195	0.195	0.022	0.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p3	Pearson Correlation	.666*	.829**	1	.921**	0.627	.732*	0.463	.939**
	Sig. (2-tailed)	0.036	0.003		0	0.052	0.016	0.178	0
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p4	Pearson Correlation	.638*	.690*	.921**	1	.759*	.772**	0.407	.924**
	Sig. (2-tailed)	0.047	0.027	0		0.011	0.009	0.243	0
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p5	Pearson Correlation	0.443	0.447	0.627	.759*	1	0.429	.678*	.742*
	Sig. (2-tailed)	0.2	0.195	0.052	0.011		0.217	0.031	0.014
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p6	Pearson Correlation	0.62	0.447	.732*	.772**	0.429	1	0	.722*
	Sig. (2-tailed)	0.056	0.195	0.016	0.009	0.217		1	0.018
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
p7	Pearson Correlation	0.588	.707*	0.463	0.407	.678*	0	1	.639*
	Sig. (2-tailed)	0.074	0.022	0.178	0.243	0.031		1	0.047
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
total	Pearson Correlation	.835**	.878**	.939**	.924**	.742*	.722*	.639*	1
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.001	0	0	0.014	0.018	0.047	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

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

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

c. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		p1	p2	p3	total
p1	Pearson	1	.356	.356	.711*
	Sig. (2-tailed)		.312	.312	.021
	N	10	10	10	10
p2	Pearson	.356	1	.583	.827**
	Sig. (2-tailed)	.312		.077	.003
	N	10	10	10	10
p3	Pearson	.356	.583	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.312	.077		.003
	N	10	10	10	10
total	Pearson	.711*	.827**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.003	.003	
	N	10	10	10	10

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

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

HASIL UJI RELIABILITAS MENGGUNAKAN SPSS 22

a. Variabel Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	10

b. Variabel Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	7

c. Variabel Keputusan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.698	3

SURAT IZIN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni, dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : Rilla Pariska Wawan

NIM : 17 0402 0115

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : IAIN Palopo

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur

Telah melaksanakan penelitian/riset di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni dengan judul penelitian "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tomoni, 30 Mei 2022

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
KCP Tomoni

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Eka Nelsi Handayani
Branch Operational & Service Manager

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP



Rilla Pariska Wawan, lahir di Luwu Timur pada tanggal 7 November 1999. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Wawan dan ibu Rosda. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Yos Sudarso, Kecamatan Wara Timur, Kota Palopo. Pendidikan

dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 133 Banalara. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Wotu hingga tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 2 Luwu Timur. Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact Person Penulis : rillapariska_mhs17@iainpalopo.ac.id