

**PENGARUH PELAYANAN, KINERJA *CUSTOMER SERVICE*,
KEPUASAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

**OLEH :
SITI NURHIDAYANTI**

1604020052

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**PENGARUH PELAYANAN, KINERJA *CUSTOMER SERVICE*, KEPUASAN
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

OLEH :

SITI NURHIDAYANTI

1604020052

Pembimbing:

Dr. Fasiha, M.El.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhidayanti

NIM : 1604020052

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 05 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Siti Nurhidayanti
Siti Nurhidayanti

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*, Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo yang ditulis oleh Siti Nurhidayanti, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0052, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 13 Maret 2023 miladiyah bertepatan dengan 20 Sya'ban 1444 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 29 Mei 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|------------------------------|--------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. | Penguji I | () |
| 3. Umar, S.E., M.S.E | Penguji II | () |
| 4. Dr. Fasiha, M.EI | Pembimbing I | () |

Mengetahui:

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



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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

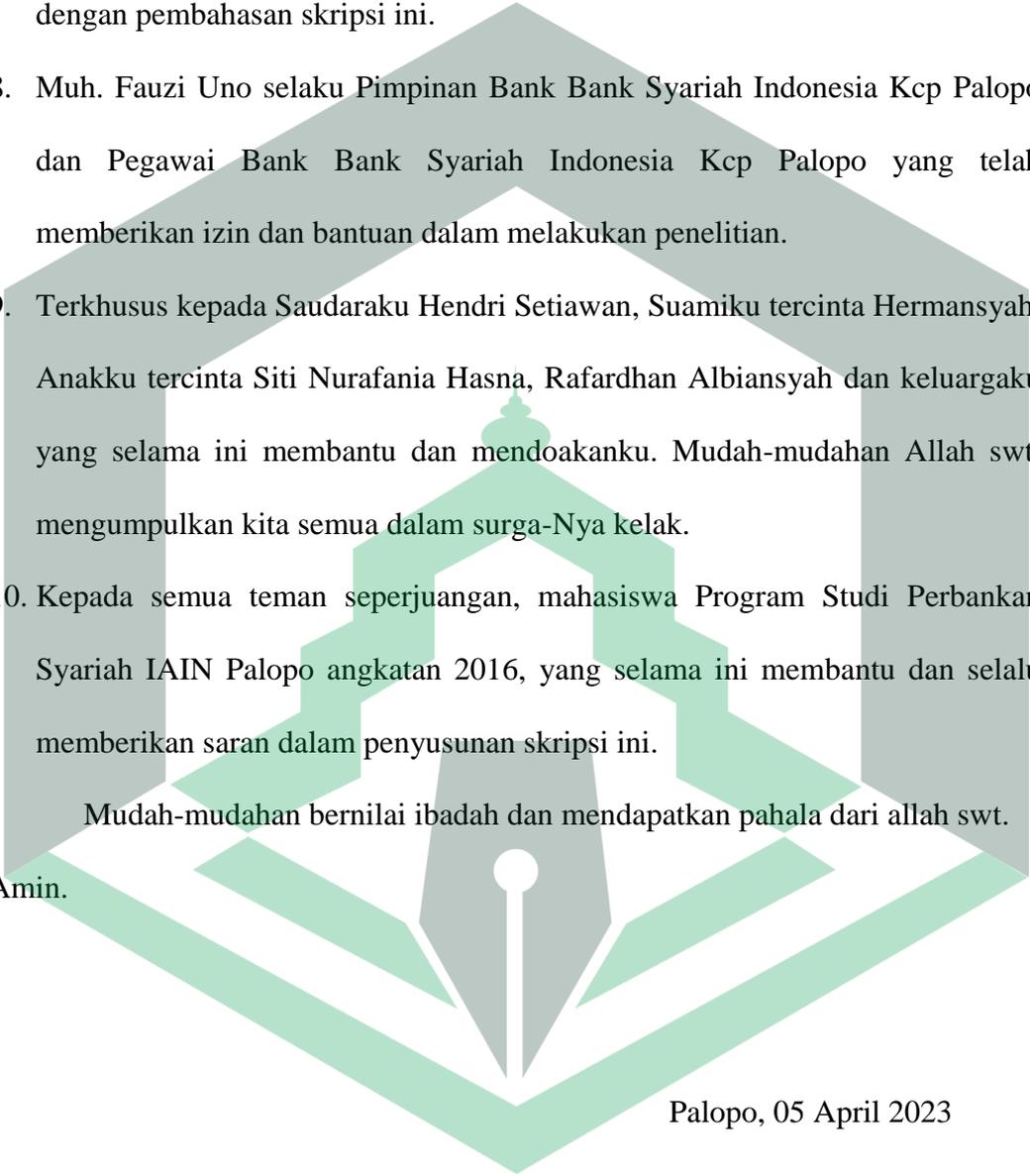
أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

(امابعد)

Puji syukur penulis tunjukkan kepada Allah swt. yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Shelawat dan salam kepada Nabi Muhammad 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 terkhusus kepada Ayahku dan Ibuku tercinta ayahanda Sularno dan Ibunda Tutiani S Palli yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta terimakasih dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M, dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A., IAIN Palopo.
2. Dr. Takdir, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA,dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Ilham S.Ag., M.A.
3. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
4. Dr. Fasiha, M.EI., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M selaku Penguji I dan Umar, S.E., M. SE selaku Penguji II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan kritik dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

- 
7. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
 8. Muh. Fauzi Uno selaku Pimpinan Bank Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo dan Pegawai Bank Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
 9. Terkhusus kepada Saudaraku Hendri Setiawan, Suamiku tercinta Hermansyah, Anakku tercinta Siti Nurafania Hasna, Rafardhan Albiansyah dan keluargaku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
 10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016, yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

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

Amin.

Palopo, 05 April 2023

Siti Nurhidayanti

1604020052

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	Zal	Z̤	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z̤	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
أ	<i>fathah</i>	a	a
إ	<i>kasrah</i>	i	i
ؤ	<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
أى	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
أو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Co.....

كف : *kaifa*

هؤل : *haulā*

3. Maddah

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

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

رمي : *rāmā*

قيل : *qīla*

يموت : *yamūtu*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</i>
H	= Hijrah
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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR AYAT	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Definisi Operasional.....	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	29

G. Uji Instrumen	30
H. Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Kutipan ayat QS. Ali Imron/3:130.....	2
---------------------------------------	---



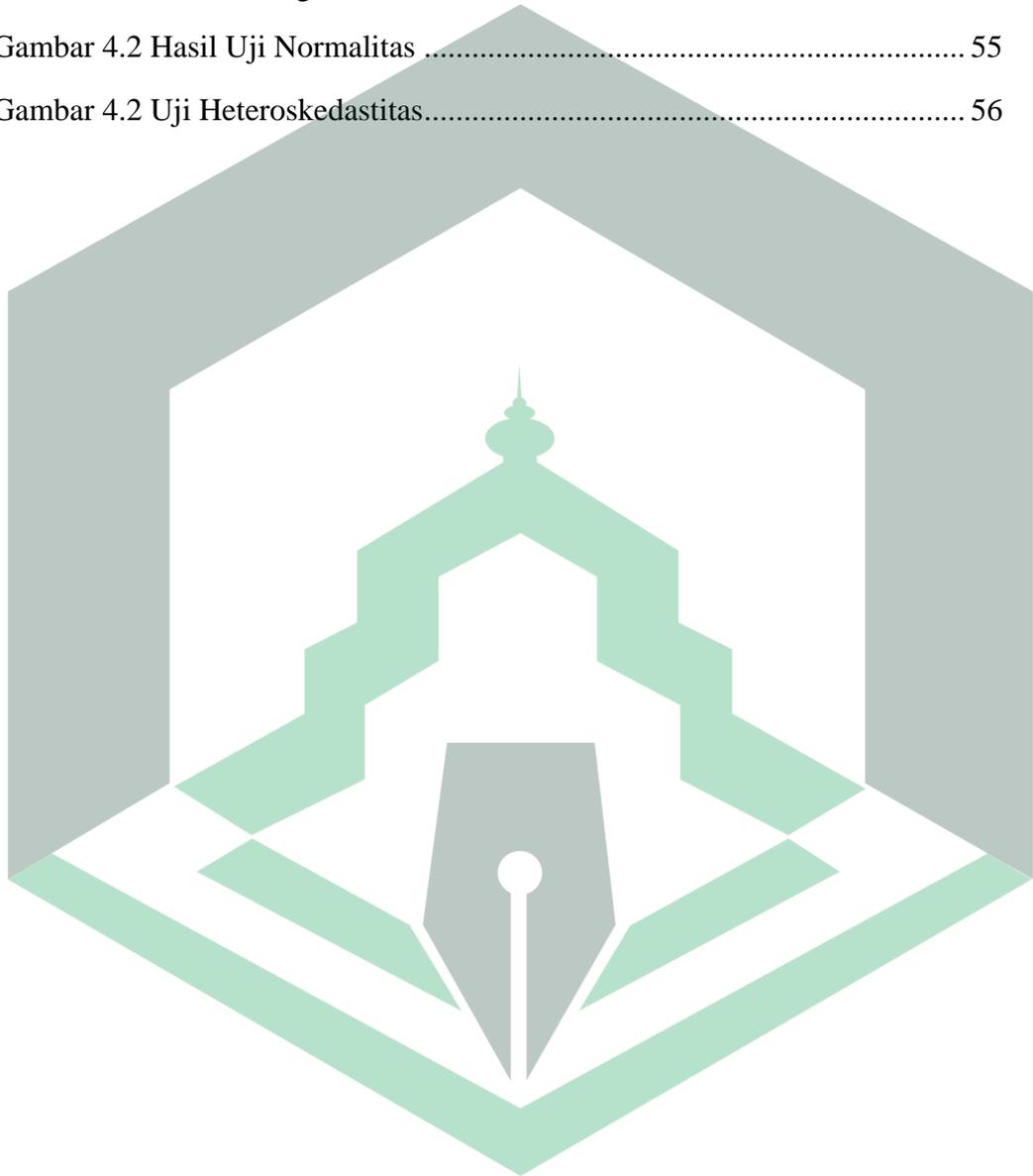
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Rincian Waktu Penelitian.....	23
Tabel 3.2 : Interpretasi Validitas Isi	31
Tabel 3.3 Interpretasi Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pelayanan	37
Tabel 4.2 Perolehan Persentase Kategorisasi.....	45
Tabel 4.3 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kinerja CS.....	46
Tabel 4.4 Perolehan Persentase Kategorisasi kinerja.....	47
Tabel 4.5 Perolehan Hasil Analisis Statistik Kepuasan Nasabah	48
Tabel 4.6 Perolehan Persentase Kategorisasi Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.7 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Menabung.....	50
Tabel 4.8 Perolehan Persentase Kategorisasi Keputusan Menabung.....	51
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.10 Anova Uji Simultan Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	58



DAFTAR GAMBAR

Bagan 1: Kerangka Pikir	23
Gambar 3.0: Diagram Hubungan Kausal Variabel X_1 dan X_2 ke Y	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	55
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Angket Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Pengolahan SPSS
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing Ujian Munaqasyah
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 7 Buku Kontrol
- Lampiran 8 Kartu Kontrol
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 Cek Plagiasi Turnitin
- Lampiran 11 Nota Dinas Tim Verifikasi
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto
- Lampiran 13 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Siti Nurhidayanti, 2023 “Pengaruh Pelayanan, Kinerja CS, Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo” pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah di bimbing oleh Ibu Fasiha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, kinerja *Customer Service* (CS), dan kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menganalisis data dari 200 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berfokus pada pengalaman nasabah terhadap pelayanan, persepsi tentang kinerja CS, tingkat kepuasan nasabah, dan keputusan nasabah untuk menabung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung dengan nilai koefisien beta sebesar 0.102. Selain itu, kinerja *Customer Service* (CS) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung dengan nilai koefisien beta sebesar 0.227. Namun, hasil analisis tidak menunjukkan pengaruh signifikan dari kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Kesimpulannya, dalam konteks Bank Syariah Indonesia KCP Palopo, pelayanan dan kinerja CS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Namun, kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian ini memberikan masukan penting bagi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja CS guna meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung. Selain itu, penelitian ini menyarankan penelitian lanjutan dengan ukuran sampel yang lebih besar dan melibatkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kinerja CS, Kepuasan Nasabah, Keputusan Menabung;*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa dari masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan *volume* (kapasitas) nasabah.¹

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, maka dalam sistem perbankan nasional dimungkinkan adanya pendirian bank syariah.² Hasil penelitian menunjukkan perusahaan yang unggul dalam menciptakan nilai akan memiliki kinerja bisnis yang unggul. Pemberian nilai yang unggul kepada nasabah dapat dilakukan melalui penyediaan produk atau jasa yang lebih baik dibandingkan pesaing. Jika bank mampu mewujudkannya secara terus-menerus, maka diharapkan dapat mendukung kinerja bisnis jangka panjang.³

Banyak faktor yang menyebabkan kegiatan bank akan berjalan dengan baik salah satunya adalah faktor pelayanan yang diberikan kepada nasabah, makin sempurna pelayanan yang diberikan maka makin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi.⁴ Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan

¹ Karnaen Parwataatmadja, *Membuktikan Ekonomi Islam di Indonesia*, (Depok: Usaa Kami, 2016), . 179.

² Fasia Kamal, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia Pasca Krisis Keuangan Global Taun 2008. *Jurnal Muamala*: Volume IV, No 1 April 2014. [tps://scolar.google.co.id](https://scolar.google.co.id).

³ Tatik Suryani. *Manajemen Pemasaran (Strategic Bank Di Era Global)*, Jakarta: Kencana, 2017, 3

⁴ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, 46.

yang terjadi dalam instraksi antara orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan terhadap nasabah. Dalam memberikan pelayanan setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda dengan perusahaan lain.⁵ Namun bentuk pelayanan terdiri dari 3 bentuk pelayanan pertama pelayanan dengan lisan yaitu cara penyampaian, yang kedua dengan tulisan dan yang ketiga dengan perbuatan tingkah laku.

Apalagi saat ini perdebatan mengenai hukum bunga bank dalam Islam masih terus berlanjut. Ada sebagian kalangan yang menghalalkan bunga bank, dan ada sebagian lain yang mengharamkan dan menyamakannya dengan riba. Sedangkan kita tahu bahwa Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah SWT dalam QS. Ali Imron/3: 130.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً
وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Terjemahnya

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”⁶

Sehingga kemunculan bank-bank Islam ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif untuk keluar dari permasalahan diatas, selain itu dapat menarik masyarakat terutama yang beragama Islam untuk menabung, dan melakukan pembiayaan atau menggunakan jasa di perbankan syariah.

⁵ Reza Rizkii. 2015. *Teori Pelayanan Bank*. ttp:// Reza Rizkii. Blogspot.com (Online 21 Desember 2021).

⁶ Departemen agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*. (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t), 97

Dalam bank syariah, hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hanya hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan antara penyandang dana (shohibul maal) dengan pengelola dana (mudharib). Oleh karena itu tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil untuk para pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan dana. Hubungan kemitraan ini merupakan bagiannya yang khas dari proses berjalannya mekanisme bank syariah.⁷Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah mengatur tentang jenis usaha, ketentuan pelaksanaan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana, dan larangan bagi Bank Syariah maupun UUS yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional.⁸

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelayanan dan kinerja *customer service*. Dalam memberikan pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* dikarenakan *customer service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *customer service* lebih banyak berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁹

Customer service bertugas melayani nasabah, pengukuran kepuasan nasabah salah satunya dari pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*. Penentuan kepuasan nasabah itu berdasarkan terpenuhinya harapan yang dimiliki nasabah tersebut maka dari pada itu nasabah memiliki kendali atas penilaian terhadap petugas *customer service* dari kedua petugas tersebut tentunya nasabah bisa merasakan pelayanan yang lebih memuaskan nasabah.

⁷Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syaria, (Yogyakarta:Ekonisia,2004), 56.

⁸UU 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

⁹ Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Dadja Mada University Press, 2014), 12.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
2. Apakah ada pengaruh kinerja *customer service* terhadap keputusan dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
4. Apakah terdapat pengaruh pelayanan, kinerja *customer service*, kepuasan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja *customer service* terhadap keputusan dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kinerja *customer service*, kepuasan nasabah terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

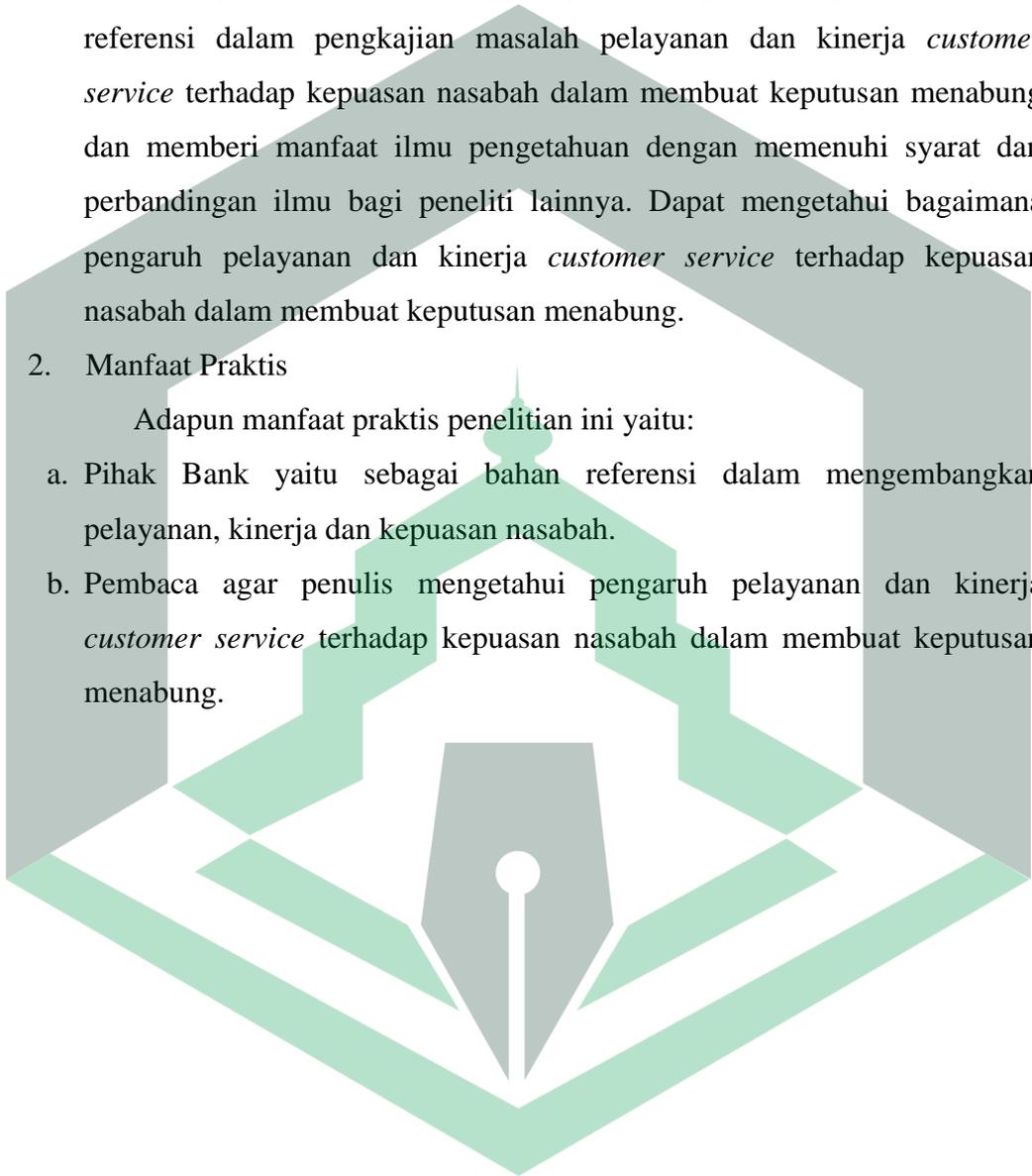
1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini nantinya dapat diharapkan menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam membuat keputusan menabung dan memberi manfaat ilmu pengetahuan dengan memenuhi syarat dan perbandingan ilmu bagi peneliti lainnya. Dapat mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam membuat keputusan menabung.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini yaitu:

- a. Pihak Bank yaitu sebagai bahan referensi dalam mengembangkan pelayanan, kinerja dan kepuasan nasabah.
- b. Pembaca agar penulis mengetahui pengaruh pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam membuat keputusan menabung.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Ubaid dengan judul *Pengaruh Pelayanan, kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank Konvensional (Study Kasus Bank Daerah Lamongan)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Keputusan Menabung di Bank Konvensional (Study Kasus Bank Daerah Lamongan). Selain itu, penelitian ini juga digunakan untuk menguji regresi baik secara parsial, simultan dan yang paling dominan diantara variable Pelayanan, Kinerja *customer service*, kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Daerah Lamongan, sehingga sampel yang didapat dari perhitungan rumus slovin adalah 90 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik random sampling. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah , uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji rgresi linier berganda, koefisin determinasi, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil persamaan regresi $Y = 3,202 + 0,131X_1 + 0,162X_2$. Hasil uji t (parsial) diperoleh sebesar $t_{tabel} > t_{hitung}$ yaitu $X_1 = 2,858 > 1,660$, $X_2 = 5,141 > 1,660$. Sehingga dapat diketahui bahwa variable pelayanan dan kinerja *customer service* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F (simultan) diperoleh sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $47,509 > 3,95$ yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kinerja *customer service* yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Daerah Lamongan.¹⁰

¹⁰ Ubaid, "Pengaruh Pelayanan, kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank Konvensional (Study Kasus Bank Daerah Lamongan)", Jurnal

Adapun persamaan penelitian Ubaid dengan calon peneliti yaitu sama-sama akan melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan, kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung sehingga tujuan penelitian juga sama. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian. Dan jumlah sampel yang digunakan yaitu penelitian Ubaid menggunakan sekitar 50 sampel sedangkan calon peneliti nantinya menggunakan 100 sampel.

Harun dengan judul penelitian *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa*. Pokok permasalahan penelitian ini adalah apakah pelayanan *customer service* memengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Pokok permasalahan tersebut diturunkan menjadi 2 substansi permasalahan yaitu: 1) Bagaimana pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa? 2) Bagaimana kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa? Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pelayanan *customer service* pada nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. 2) Untuk mengetahui kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Teknik sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling dengan memilih responden dengan pertimbangan tertentu yaitu: Jumlah kedatangan nasabah minimal 2 kali datang ketemu *customer service*, dengan harapan nasabah yang telah datang lebih dari satu kali dapat merasakan pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Dalam sebuah penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 105 responden yang terdiri dari para nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service*

dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R^2 sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan *customer service* dalam penelitian ini.¹¹

Adapun persamaan penelitian Harun dengan calon peneliti yaitu sama-sama akan melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian dan tujuan penelitian karena calon peneliti menggunakan variabel kinerja CS dan Keputusan menabung. Dan jumlah sampel yang digunakan yaitu penelitian Harun menggunakan sekitar 105 sampel sedangkan calon peneliti nantinya menggunakan 100 sampel.

Putri dengan judul penelitian *Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi)*. Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan factor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu juga nasabah memperhatikan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam menabung di Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 51 responden nasabah Bank Syariah Mandiri yaitu Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri angkatan 2017 sampai 2020 dengan teknik probability sampling dengan metode random

¹¹ arun, "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Sungguminasa", 2019. Skripsi. <https://repository.uin-alauddin.ac.id>.

sampling yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode, Observasi, dan Kuesioner (Angket). Data diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dari hasil pengolahan Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil Uji Simultan (f) Kualitas Pelayanan dan Kualitas paroduk bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil Nilai Koefisien Determinasi (R²) sebesar 0,962 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan memberikan kontribusi atau pengaruh 96,2% dan sisanya sebesar 3,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.¹²

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, adapun persamaannya yaitu pada penelitian sebelumnya juga meneliti tentang kepuasan nasabah dan pelayanan *customer service* serta metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian terletak pada beberapa variabel seperti variabel kinerja dan keputusan menabung. Beberapa penelitian sebelumnya hanya meneliti pada variabel pelayanan dan kepuasan nasabah saja. Hal ini tentunya akan berbeda pada tujuan penelitian.

¹² Putri, "Analisis Kepuasan Nasaba Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Maasiswa Febi Uin Sts Jambi)". Taun 2019. Skripsi. [tps://repository.uinjambi.ac.id](https://repository.uinjambi.ac.id).

B. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹³ Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.¹⁴ Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.¹⁵ Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

¹³ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'a*, (Bandung: Alfabeta, 2017), . 211-212.

¹⁴ KBBI Online. *Arti Kata Pelayanan*, [tps://artikata.pelayanan.kbbi.online.ac.id](https://artikata.pelayanan.kbbi.online.ac.id).

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2016), . 5

b. Macam-macam pelayanan

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:¹⁶

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan,yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2) Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

¹⁶ Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Teradap Pembinaan Kepegawaian*. (Jakarta: aji Mas Agung. 2106), . 190

c. Karakteristik pelayanan

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:¹⁷

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

d. Dasar-dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service* adalah :

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan nasabah, seolah-

¹⁷ Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. (Jakarta: aji Mas Agung. 2106), . 190

olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat saya bantu.

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan gunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan

karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan.

7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarin kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.

8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

10) Bila belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.¹⁸

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, 201.

Pelayanan dalam Pandangan Islam Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kertajaya menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:(Hafidudin, 2003)¹⁹

- a) Profesional (Fathanaah), menurut Didin Hafidudin, professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.
- b) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh), menurut Hermawan Kertaya, tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan sebenarnya dan dengan perkataan yang baik. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.
- c) Jujur yaitu tidak pernah bedusta dalam berkata maupun berbuat dalam setiap transaksinya. Menurut Hermawan Kertajaya, jujur adalah kesesuaian antarberita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dengan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (Al-Kadzib) merupakan suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya, seperti praktik bisnis dan dagang yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW yang tidak pernah menipu.
- d) Amanah berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa amanah maksudnya ialah terpercaya dan bertanggungjawab.

Berdasarkan teori tersebut, peneliti menggunakan indikator tersebut sebagai alat ukur dalam menilai kualitas pelayanan.

¹⁹ Didin Hafidudin dan Endri Tanjung, “Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik”, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), . 63.

2. Kinerja *Customer Service*

a. Pengertian

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank tersebut. Oleh karena itu tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.²⁰

b. Tugas dan fungsi *customer service*

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai receptionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai customer relation officer, sebagai komunikator.⁹ Dan tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:²¹

1) Sebagai Receptionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberi perhatian kepada nasabah, dan berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa Indonesia yang mudah

²⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana. 2014), 205

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana. 2014), 110

dimengerti oleh nasabah serta mengucapkan salam, misalnya “Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

2) Sebagai Deskman

Sebagai deskman, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjelaskan keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing, menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, dan menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

3) Sebagai Salesman

Sebagai salesman, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan cross selling terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4) Sebagai Customer

Relation Officer Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing kita. Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5) Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempercepat hubungan antara nasabah dengan bank.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.²²

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²³

Definisi kepuasan menurut Engel bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan nasabah.²⁴

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*)

²² M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010), 192.

²³ Philip Kotler. *Marketing Manajemen*.(New Jersey:Prentice all.2000), 36

²⁴ James F. Engel, et.al.*Perilaku Konsumen*, ali baasa FX Budiyanto.(Jakarta:Binarupa Aksara.1992), 11

yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja *actual* produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui:

- 1) Dimensi Produk (meliputi *care product*, *basic product*, *expected product* dan *potential product*).
- 2) Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfer pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah).
- 3) Layanan purna jual dan keluhan (meliputi: *customer service*, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah di beli atau digunakan oleh nasabah, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif atau petugas *call center* yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan perbankan).²⁵

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang di miliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan atau keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

²⁵ Philip Kotler. *Marketing Manajemen*. (New Jersey:Prentice all. 2000), 195

- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.²⁶
- 5) Biaya. Konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.
- 6) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen. Dari sini nasabah merasa menunggu lama antrian , jadi dalam implementasi yang ada dibank safir ini pegawai bank kurang bisa mengatur waktu agar nasabah nya tidak lama menunggu untuk menabung dibank tersebut. Seharusnya pegawai dibank safir ini lebih bisa mengatur waktu agar nasabah tidak lama menunggu dan apabila kurangnya karyawan sebaiknya ditambahkan karyawan untuk mempercepat urusan yang ada dibank tersebut. Dan pegawai bank harus lebih menerapkan faktor tentang situasi yang dialami oleh nasabah agar nasabahnya lebih puas terhadap pelayanannya.²⁷
- 7) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu faktor penting bagi proses pembelian dalam diri konsumen. Suatu stimulasi, misalnya program pemasaran suatu perusahaan, akan mempunyai dampak yang berbeda terhadap seorang konsumen dibandingkan konsumen lainnya.²⁸

²⁷Ayu AzariMeliana, Faktor-Faktor Yang Mempengarui Kepuasan Nasaba Teradap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu, (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2017), 66.

²⁸endra ma'ruf, pemasaran ritel,(Jakarta: Pt gramedia pustaka utama, 2006), 60

c. Dimensi Kepuasan

Dimensi *servqual* terdiri atas lima dimensi yang menggambarkan kepuasan pelanggan yaitu:

1) *Tangibles*

Tangibles adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.

2) *Reliability*

Dimensi kepuasan pelanggan berikutnya adalah *reliability*. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika *tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa dibilang lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen.

3) *Responsiveness*

Sama seperti namanya, *responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.

4) *Assurance*

Dimensi berikutnya adalah *assurance*. *Assurance* berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya *assurance* maka kepercayaan pelanggan terhadap produk Anda pun akan meningkat.

5) *Empathy*

Dimensi terakhir dari lima dimensi kepuasan pelanggan adalah *empathy*. *Empathy* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing

pelanggan. *Empathy* akan membantu Anda untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik.²⁹

4. Keputusan Menabung

a. Pengertian

Keputusan adalah suatu proses dari akhir proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema untuk menjawab pertanyaan apa yang harus di perbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif. Menurut Maski keputusan pembelian adalah proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk.³⁰ Sedangkan pengertian menabung, menabung adalah menyimpan uang (dipelangan, pos, bank, dsb).³¹

b. Tahapan pengambilan keputusan

Menurut Simon mengatakan, pengambilan keputusan berlangsung melalui empat tahap, yaitu *Intelligence, Design, Choice, dan Implementasi*.

Secara lebih dalam beliau menegaskan bahwa “intelligence adalah proses pengumpulan informasi yang bertujuan mengidentifikasi permasalahan. Design adalah tahapan perancangan solusi terhadap masalah. Biasanya tahap ini dikaji dengan bermacam alternatif pemecah masalah. Choice adalah tahap pengkaji kelebihan dan kekurangan dari berbagai

²⁹ <https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketaui-pebisnis-pemula/> diakses pada tanggal 23 Maret 2021, pukul 02:00 Wita

³⁰ Gozali Maski, “Analisis keputusan nasaba menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang”, *Journal of Indonesian Applied Economics* vo. 4 no 1 mei 2010, 46

³¹ Robertus Andy Nugroo Nawazirul Lubis dan Apriatni EP, “pengaru produk dan promosi teradap keputusan menabung tabungan simpedes di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) tbk cabang semarang Pattimura”.

macam alternatif yang ada dan memilih yang terbaik. Implementation tahap pengambilan keputusan pengambilan keputusan dan pelaksanaannya.³²

c. Indikator keputusan menabung

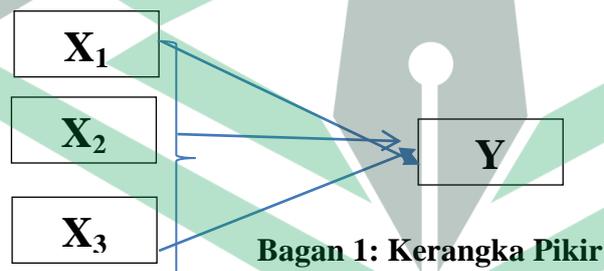
Menurut kotler dalam penelitian dari Ayun Sekar Widowati, ada empat indikator mengenai keputusan pembelian, yaitu kemantapan pada suatu produk, kebiasaan dalam membeli produk, memberikan rekomendasi pada orang lain, dan melakukan pembelian ulang.³³

Berdasarkan beberapa indikator keputusan pembelian di atas, maka indikator keputusan menabung adalah :

- 1) Menetapkan pilihan pada produk tabungan
- 2) Keyakinan nasabah pada suatu produk tabungan
- 3) Rekomendasi produk dari orang lain
- 4) Penggunaan produk secara berulang

C. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut.



³² Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari "Management Stratejik & Pengambilan Keputusan Korporasi" (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), 75.

³³ Ayun Sekar Widowati, skripsi: *pengaru pengetahuan produk tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan terhadap keputusan menabung nasabah*, (yogyakarta : universitas negeri Yogyakarta, 2018), 16.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat dirumuskan hipotesis deskriptif dan statistik.

1. Hipotesis Deskriptif

Adapun hipotesis deskriptif berdasarkan rumusan masalah yaitu terdapat pengaruh pelayanan dan kinerja customer serviceterhadap kepuasan nasabah dan keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kc. Palopo.

2. Hipotesis Statistik

Adapun hipotesis statistiknya adalah :

$$H_0 : \rho_{xy_1} = \rho_{xy_2} = 0$$

$$H_a : \rho_{xy_1} = \rho_{xy_2} \neq 0$$

Keterangan :

a. H_0 : Pelayanan dan kinerja customer servicetidakberpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp. Palopo.

H_a : Pelayanan dan kinerja customer serviceberpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan keputusan menabung di Bank Syariah IndonesiaKcpPalopo

BAB III

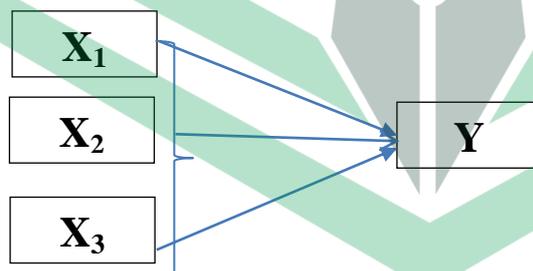
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian dan Pendekatan Yang Digunakan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan desain ex-post facto asosiatif kausal dengan alat bantu ilmu statistik bersifat inferensial dan deskriptif. Penelitian bersifat tidak memanipulasi data dalam bentuk eksperimen terhadap variabel-variabel penelitian. Analisis pengaruh pelayanan, kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Syariah Kota Palopo menjadi judul penelitian dengan mencari hubungan diantara variabel pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah perlakuannya berlangsung secara alamiah. Sugiyono mengemukakan judul asosiatif merupakan judul penelitian untuk menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih.³⁴ Penelitian ini dilakukan dengan penyelidikan empiris dan fenomenanya sukar dimanipulasi dan tidak mempunyai kontrol langsung terhadap variabel bebas.

Berdasarkan uraian tersebut, adapun desain penelitian ex-post facto bersifat kuantitatif deskriptis dengan alat bantu statistik digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.0: Diagram Hubungan Kausal Variabel X_1 dan X_2 ke Y .

Keterangan:

X_1 = Pelayanan

³⁴Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 37-38.

X_2 = Kinerja *Customer Service*

X_3 = Kepuasan Nasabah

Y = Keputusan Menabung

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan yang lazim digunakan yang berkaitan dengan Analisis pengaruh pelayanan, kinerja *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Syariah Kota Palopo. Penggunaan pendekatan penelitian digunakan untuk mempermudah penelitian untuk mencapai sasaran serta tujuan penelitian. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan yaitu:

- a. Pendekatan asosiatif, untuk melihat pengaruh yang signifikan antara dua variabel atau lebih.
- b. Pendekatan manajemen, untuk melihat dari segi manajemen Bank mengenai pelayanan dan kinerja customer serviceterhadap kepuasan nasabah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022.

C. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun indikatornya yaitu:
 - a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
 - b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
 - c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
 - d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan
 - e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
 - g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
 - h. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan
 - i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
 - j. Bila belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani
2. Kinerja *customer service* adalah penampilan atau hasil kerja *customer service*. Adapun indikator kinerja *customer service* yaitu:
- a. Realibilitas
 - b. Jaminan
 - c. Empati
 - d. Bukti fisik
 - e. Responsiveness
3. Kepuasan nasabah adalah sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang di miliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan. Adapun indikator kepuasan nasabah yaitu:
- a. Realibilitas
 - b. Jaminan
 - c. Empati
 - d. Bukti fisik
 - e. Responsiveness
4. Keputusan menabung adalah tindakan – tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh menentukan produk dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan dan mengikuti tindakan tersebut. Adapun indikator keputusan menabung yaitu:
- a. Menetapkan pilihan pada produk tabungan
 - b. Keyakinan nasabah pada suatu produk tabungan
 - c. Rekomendasi produk dari orang lain
 - d. Penggunaan produk secara berulang

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Palopo yang terdiri atas 200 Nasabah.

Pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang kepada setiap unsur anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel ini yaitu random sampling yaitu penarikan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan pada populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Adapun rumus perhitungan sampel yang digunakan yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

D = Nilai presisi (ditentukan $a = 0,1$)³⁵

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, dengan tingkat kelonggaran ketidak telitian ditetapkan sebesar $a = 0,1$, maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = 200/200(0,1)^2 + 1$$

$$n = 200/2$$

$$n = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel penelitian berjumlah 100 nasabah.

³⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. IV; (Bandung; Alfabeta, CV, 2013) . 122-124.

E. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik observasi dan dokumentasi kepada narasumber yang terkait.

1. Angket

Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang disesuaikan dengan kajian teori. Teknik angket dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kcp. Palopo. Kemudian butir-butir angket disajikan dalam skala likert untuk mengukur tentang variabel yang diteliti. Penggunaan skala likert pada setiap variabel yaitu Sangat setuju (SS), Setuju (S), Kurang setuju (KS) dan Tidak setuju (TS). Jawaban setiap item diberi bobot dimulai dari 4, 3, 2, 1.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan mencari informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan nasabah kemudian untuk memperkuat penelitian akan dilakukan wawancara mengenai layanan mobile banking ke pegawai bank atau pimpinannya. Seperti profil Bank dan jumlah nasabah.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah sebuah alat yang akan digunakan untuk mengambil data baik itu berupa foto, gambar, sketsa dan lain-lain. Dalam penelitian, instrument penelitian sangat penting dikarenakan peneliti dapat mengambil sebuah gambar atau foto untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan bagi peneliti. Adapun alat-alat yang digunakan ialah sebagai berikut :

1. Kamera

Penelitian ini menggunakan kamera sebagai alat bantu pada saat penelitian. Kamera ini berguna sebagai alat dokumentasi berupa foto.

2. Angket

Penelitian ini menggunakan instrumen angket dalam melakukan penelitian. Nasabah akan mengisi angket yang dibagikan oleh peneliti.

G. Uji Instrumen

Sebelum angket dibagikan terlebih dahulu angket dilakukan uji validasi dan uji realibilitas. Adapun uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh tiga validator yang ahli dibidangnya. Tolak ukur dalam validitas isi yaitu kisi-kisi instrumen yang berisi pernyataan yang dijabarkan dalam bentuk pernyataan. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang pada skala likert 1-4 seperti berikut ini:

- Skor 1 : Tidak Setuju
- Skor 2 : Kurang Setuju
- Skor 3 : Setuju
- Skor 4 : Sangat Setuju

Tahap selanjutnya yaitu mengolah dan menganalisis instrumen angket yang sudah divalidasi dengan mempertimbangkan masukan dan saran-saran yang diberikan oleh validator. Adapun rumus yang digunakan dalam mengolah validitas data angket yaitu rumus statistik aikens sebagai berikut:

$$V = \frac{\sum s}{[n(c-1)]}$$

Keterangan:

$$S = r - lo$$

r = skor yang diberikan oleh validator

lo = skor penilaian validitas terendah

n = banyaknya validator

c = skor penilaian validitas tertinggi. (Azwar, 2013)³⁶

Selanjutnya hasil perhitungan validitas ini setiap butirnya dibandingkan dengan menggunakan interpretasi sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Interpretasi Validitas Isi (Hasilridwan & Sunarto, 2010)³⁷

Interval	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Valid
0,20 – 0,399	Tidak Valid
0,40 – 0,599	Kurang Valid
0,60 – 0,799	Valid
0,80 – 1,00	Sangat Valid

Syarat lainnya yaitu dengan melakukan realibilitas. Uji reliabilitas isi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli. Untuk mencari reliabilitas item untuk angket digunakan rumus Croanbach's alpha sebagai berikut:

³⁶ Syaifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 113.

³⁷ asilridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, (Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen.

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal.

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir.

σ_t^2 = Varians total. (Arikunto, 2002)³⁸

Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Reliabilitas (Subana & Sudrajat, 2005)³⁹

Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
$0,80 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,60 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,20$	Sangat Rendah

H. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data yang menggunakan metode statistik dengan menguji hipotesis variabel X terhadap

³⁸ Suarsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Ed. Revisi; Cet.III; Jakarta: Bumi Askara, 2002), 171

³⁹ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Cet. II; (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 30.

Y, maka yang digunakan adalah regresi sederhana. Adapun regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana:

Y = hasil angket loyalitas nasabah

X = hasil angket layanan mobile banking

α = bilangan konstanta

β = koefisien regresi/nilai arah penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau ilai penurunan (-) variabel Y.⁴⁰

Mencari model regresi, peneliti menggunakan bantuan program *software SPSS for windows ver. 22.* yang sudah tersedia karena sampel yang dijadikan data untuk analisis diberlakukan untuk populasi. Kesimpulan dari data yang akan diberlakukan untuk populasi dengan menggunakan taraf signifikansi yaitu peluang kesalahan 5% dan kepercayaan 95%.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden berupa perhitungan mean, median, modus, variansi, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, tabel distribusi frekuensi dan lain-lain.

b. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

⁴⁰ Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data Analisis Statistika*, (Cet. 2: Bandung: Alfabeta, 2007), 133.

Uji normalitas tidak lain sebenarnya adalah mengadakan pengujian terhadap normal tidaknya sebaran data yang akan dianalisis. Pengujian dilakukan tergantung variabel yang akan diolah. Pengujian normalitas sebaran data menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test dengan bantuan SPSS 22.

2. Uji Homogenitas

Di samping pengujian terhadap penyebaran nilai yang akan dianalisis, perlu uji homogenitas agar yakin bahwa kelompok-kelompok yang membentuk sampel berasal dari populasi yang homogen. Interpretasi uji homogenitas yaitu Jika nilai signifikansi (Sig) *Based on Mean* > 0.05 maka data tersebut sama atau homogen.

3. Uji-t

Uji-t digunakan untuk menguji secara parsial antara variabel bebas yaitu variabel program corporate social responsibility (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu pemberdayaan ekonomi (Y) dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5%. Selain itu berdasarkan nilai t , maka dapat diketahui mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat.

Jika signifikansi <0,05 maka H_0 ditolak dan jika signifikansi >0,05 maka H_0 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo

Pada tahun 2010 merupakan tahun didirikannya bank syariah yang didasarkan pada prinsip syariah dengan tujuan memberi informasi kepada masyarakat untuk mengembangkan bank syariah dengan tujuan memajukan pertumbuhan ekonomi islam didalam bertransaksi dan mengembangkan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan prinsip islam namun dibalik didirikannya bank syariah, pihak-pihak bank sudah melakukan evaluasi di kota palopo dalam pembangunan bank syariah, setelah melakukan observasi pihak bank mendiskusikan apakah tempat untuk membangun bank syariah layak untuk pembangunan, setelah itu dilakukan uji kelayakan dan hasilnya positif maka hasil keputusannya kota Palopo layak untuk membangun Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Dan adapun prinsip-prinsipnya yaitu:

- a. Tidak menggunakan sistem bunga dalam transaksinya karena bunga merupakan riba
- b. Melaksanakan perdagangan bisnis sesuai dengan prinsip islam dengan hasil uang yang halal
- c. Beri zakat

Dengan adanya bank syariah di kota Palopo membuat masyarakat antusias . bank syariah berdiri untuk memperlihatkan kepada masyarakat mengenai produknya saja dan bagaimana kegiatan bank syariah karena kebanyakan masyarakat lebih mengetahui kegiatan bank konvensional dari pada bank syariah.

Beberapa tahun terakhir bank syariah mengalami peningkatan dalam produk dan layanan yang berbasis syariah. Hal inilah yang membuat pemerintah menggabungkan tiga Bank Syariah dipalopo menjadi satu bank

yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, yang diberi nama menjadi Bank Syariah Indonesia. Tanggal 1 februari 2021 diresmikannya Bank Syariah Indonesia yang diresmikan bapak Republic Indonesia yaitu Presiden Joko Widodo yang menyatakan bahwa pihak pemerintahan dalam hal ini memantau pengembangan pelayanan yang didasarkan pada prinsip islam yang bertahan dikondisi saat ini dimana perekonomian saat ini tengah menggelegak, melalui Bank Syariah Indonesia pemerintah dapat membantu perekonomian saat ini yang diharapkan dapat memberikan dorongan dalam perkembangan perekonomian.

Bank Syariah Indonesia yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah merupakan hal yang baik yang dapat menghasilkan bank syariah yang lebih baik dan menjadi panutan semua bank, bank Bank Syariah Indonesia diharapkan menjadi kekuatan baru bagi perkembangan perekonomian yang dapat membantu kesejahteraan masyarakat secara luas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia dapat menjadi identitas baru bagi perbankan syariah yang universal atau modern serta dapat memberi manfaat bagi masyarakat atau dunia.

2. Visi dan Misi

Visi merupakan Sesuatu hal yang kita atau organisasi harapkan dimasa depan. Adapun visi yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo yaitu menjadi bank yang dapat mendominasi dibidang industry perbankan, miniature UKM, bisnis dan area perusahaan dan menjadi bank syariah yang memiliki inovasi dalam penyimpanan uang serta administrasi yang terunggul bagi klien.

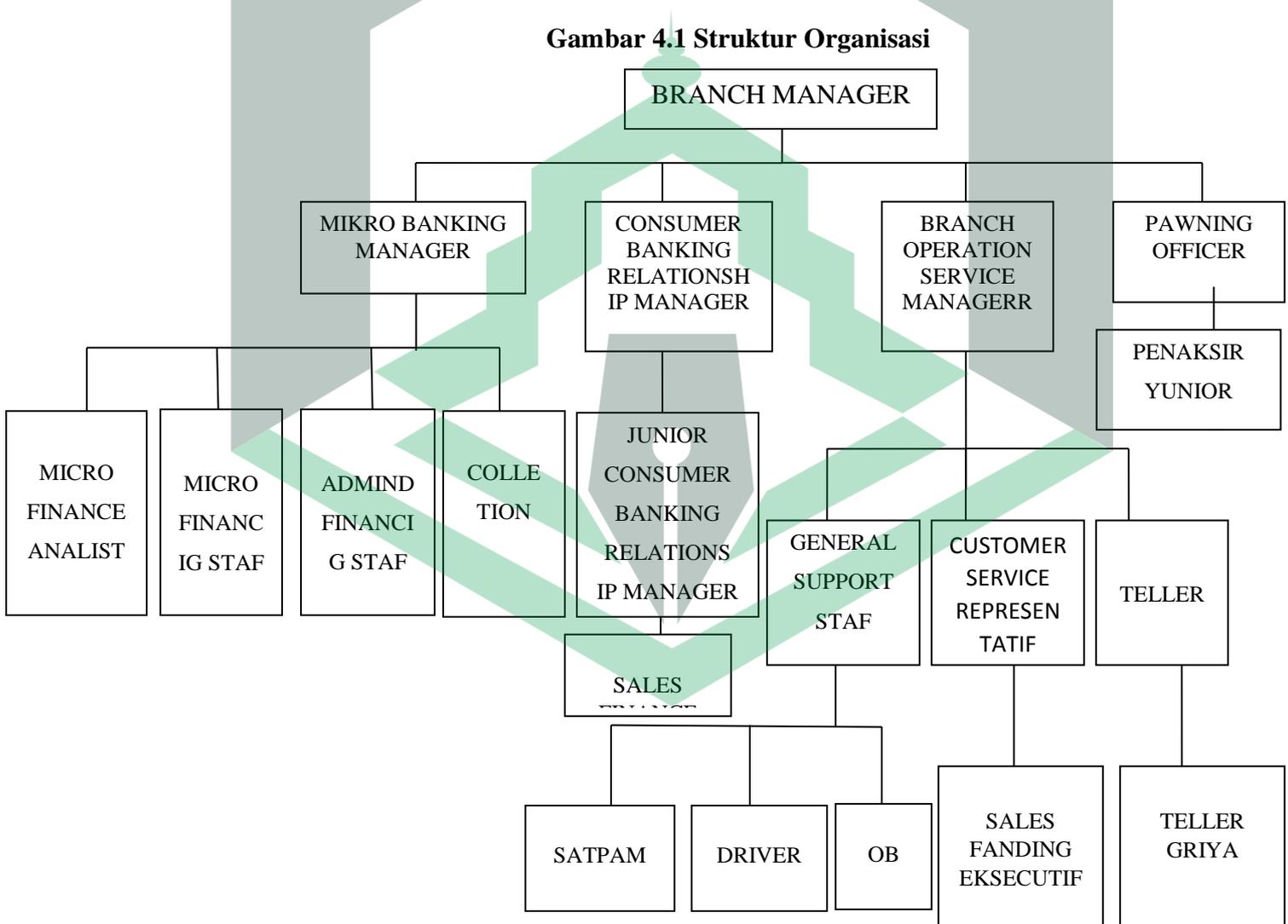
Misi merupakan sebuah pernyataan yang dipergunakan untuk mengetahui tujuan dari sebuah organisasi. Misi Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo yaitu:

- a) Memberi perhatian terhadap masyarakat dan daerah
- b) Melakukan penambahan di indutri yang berkaitan dengan profit

- c) Meningkatkan usaha ke tingkat syariah universal
- d) Mengakui manfaat dan perkembangan yang didapat dari normal bisnis
- e) Menyalurkan pembiayaan kepada segmen ritel dan memprioritaskan penghipunan dana murah
- f) Mengembangkan nilai layanan berbasis teknologi sesuai keinginan nasabah
- g) Mengembangkan nilai layanan atau barang berlandaskan teknologi

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo

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



1. Branch Manager

Tanggung jawab serta Tugas

- a. Mengarahkan serta mengawasi dengan langsung para pekerja yang sesuai dengan tugasnya masing-masing
- b. Memastikan sebuah tercapainya target yang telah ditentukan dalam sebuah bisnis.
- c. Memperhatikan kedisiplinan pada semua tingkat prodentialisasi dan keadaan semua cabang.

2. Mikro Banking Manager (BMB)

Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Memperhatikan implementasi rapihnya atau keamanan pengambilan dokumentasi.
- b. Memperhatikan jalannya recoveri pelanggan atau restrukturisasi.
- c. Memastikan pencapaian target dalam bisnis
- d. Memperhatikan nilai aktiva didalam kondisi *Perfoming Financing*.

3. Branch Operasional Service Manager (BISM)

Tanggung jawab serta Tugas:

- a. Mengesahkan penutup serta pembukaan rekening
- b. Memastikan persediaan likuiditas
- c. Melaksanakan approval atau complaint didalam manajemen sistem.
- d. Melaksanakan permintaan kartu ATM secara regular atau cepat.
- e. Mengambil pelayanan yang sesuai kemauan nasabah yang optimal
- f. Memantau semua aktivitas yang dilaksanakan sesuai administrasi, dokumentasi dan kesiapan sesuai yang telah ditetapkan
- g. Memastikan operasional biaya terkendali secara tepat.

4. Consumer banking relationship (CBRM)

- a. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
- b. Menciptkan perkembangan bisnis melalui *branch manager* dan rancangan kerja.
- c. Membuat perencanaan kerja yang didasarkan identitas calon nasabah dan memastikan adanya dana dan kapasitas pasar

- d. Menjamin telah adanya produk serta penyelenggaranya
 - e. Mengembangkan pendanaan pertumbuhan portofolio, *fee based* dalam konsumen dan pembiayaan
 - f. Memperhatikan adanya data untuk laporan *monitoring portofolio* penyelenggara dan produk keagenan
5. Mikro finance analist (MFA)
Tanggung jawab serta Tugas:
 - a. Menjamin kualitas barang
 - b. Memastikan proses pencarian pembiayaan
 - c. Mengambil tindakan perizinan pembiayaan gadai sesuai telah ditetapkan
 - d. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai
 6. Mikro Finance Analist (MFA)
Tanggung jawab serta tugas:
 - a. Memberikan laporan bulanan kepada unit risk.
 - b. Melakukan pengamatan kepada pekerja dalam pembiayaan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.
 - c. Melaksanakan pengimputan pada aplikasi FAS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d. Menyelenggarakan peninjauan ke lokasi jaminan dan bisnis..
 - e. Melakukan penafsiran jaminan berdasarkan aturan yang berlaku
 - f. Melakukan perifikasi kelayakan bisnis dan penilaian jaminan.
 7. Customer Service Representative (CSR)
Tanggung jawab serta tugas:
 - a. Mengelola surat –surat berharga dan kartu ATM.
 - b. Mengimput data nasabah dan *Loan Facilitas* secara lengkap dan akurat.
 - c. Mengimput data secara lebih lengkap.
 - d. Menyerahkan informasi jasa dan barang BSM terhadap nasabah atau pelanggan.

- e. Menangani surat izin pembukuan deposito, dan penutupan rekening tabungan dan giro.

4. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo

Perkembangan terjadi pada bank akan dipengaruhi dengan adanya produk-produk. Para nasabah lebih cenderung memilih suatu produk sesuai kebutuhan atau keinginan mereka dan produk tersebut memiliki keunggulan. Seperti diketahui bank syariah memiliki produk yang sama. Maupun tidak diketahui oleh nasabah tetapi ada membedakan seperti dalam operasinya dalam transaksi. Adapun produk-produk BANK SYARIAH INDONESIA KCP Ratulangi Palopo yaitu:

1. Tabungan

- a. Tabungan BSM yaitu sebuah tabungan dengan penarikannya atau setorannya bisa dilaksanakan kapan saja yang penting sesuai jam kerja yang berbentuk mata uang.
- b. BSM Tabungan Cedikian yaitu tabungan yang jangkanya untuk keperluan pendidikan yang setorannya setiap bulan..
- c. BSM Tabungan Simpatik yaitu sebuah tabungan yang berdasar pada nilai-nilai islam dengan penarikannya dilaksanakan kapan saja.
- d. BSM Tabungan Berencana yaitu tabungan yang memberi nisbah bagi hasil yang berjangka dalam perolehan yang ditargetkan.
- e. BSM Tabungan Pensiun yaitu Sebuah simpanan yang berbentuk rupiah yang didasarkan pada prinsip mudharabah muttalaqah, dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja yang didasarkan pada prinsip serta ketentuan yang ditentukan.
- f. BSM Tabunganku yaitu tabungan khusus pribadi serta syarat ringan dan gampang untuk dihadirkan dengan seksama oleh bank yang ada di Indonesia untuk mengembangkan kebiasaan menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- g. Tabungan Mabror yaitu sebuah tabungan yang berbentuk mata uang rupiah yang akan menolong dalam melakukan umrah dan haji.

- h. Tabungan Mabror Junior yaitu tabungan yang didalam mata uang rupiah guna menolong melakukan ibadah umrah dan haji.
- i. Tabungan Saham Syariah yaitu tabungan dana nasabah berbentuk produk tabungan yang dipergunakan hanya untuk keperluan dalam menyelesaikan transaksi efek, serta guna menerima hak nasabah terkait dengan dampak yang dimiliki melalui pemegang rekening.

2. Giro

- a. BSM Giro yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang rupiah guna digunakan dalam memudahkan transaksi terhadap pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*.
- b. BSM Giro Valas yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Amerika guna memudahkan transaksi dengan pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.
- c. BSM Giro Singapore yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Singapore Dollar guna memudahkan transaksi dengan pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.
- d. BSM Giro Euro yaitu tempat penyimpanan dana dengan bentuk mata uang Euro guna memudahkan transaksi dengan pemangku yang didasarkan pada prinsip *wadiah yad dhammanah*. Untuk non-perorangan atau perorangan.

3. Deposito

- a. BSM Deposito yaitu investasi yang berjangka dengan waktu yang ditentukan dengan bentuk mata uang rupiah yang dijalankan berdasarkan prinsip *Mudharabah Muttaaqah* untuk non-perorangan atau perorangan.
- b. BSM Deposito Valas yaitu investasi yang berjangka dengan waktu yang ditentukan dengan bentuk mata uang dollar yang dijalankan berdasarkan prinsip *Mudharabah Muttaaqah* untuk non-perorangan atau perorangan.

4. Pembiayaan

- a. Pembiayaan kepada pensiun yaitu pembiayaan yang menggunakan akad *Ijarah* atau *Murabahah* dengan menggunakan pembiayaan multiguna kepada nasabah pensiunan yang pembayaran angsuran yang dipotong dan dana pensiun yang diambil pihak bank perbulannya.
- b. Gadai emas BSM yaitu produk atau benda guna yang dapat menghasilkan uang tunai secara cepat yang pembiayaannya berdasarkan jaminan seperti emas.
- c. Cicil Emas BSM yaitu sebuah produk berupa lantakan atau batangan yang memudahkan untuk mendapatkan emas, hal ini dapat menolong nasabah dalam memiliki emas.
- d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu suatu produk yang ditawarkan pada nasabah dalam membayar atau membeli kendaraan motor dengan menggunakan sistem *murabahah*.
- e. BSM Implan yaitu pembiayaan yang dipergunakan mengakomodasi keperluan pegawai dalam hal pembiayaan terhadap pegawai yang tidak memiliki pengalaman dalam kegiatan simpan pinjam atau karyawan yang terbatas. Pembiayaan ini berupa valuta rupiah dari pihak bank untuk diberikan kepada pegawai.
- f. Griya BSM yaitu produk yang disediakan oleh BSM guna menolong nasabah untuk melayani pembelian rumah tinggal, baik bekas maupun baru, dengan sistem *Murabahah* di lingkungan *developer*.
- g. Pembiayaan Mikro Umrah BSM yaitu suatu produk pembiayaan yang diberi kepada nasabah guna memenuhi keperluan perjalanan ibadah haji dan umrah.
- h. Pembiayaan Modal Kerja yaitu Pembiayaan yang diperuntukkan kepada calon nasabah dengan jangka pendek, guna dalam pembiayaan pembelian siklus, bahan baku, pembiayaan kontraktor dan modal kerja.⁴¹

⁴¹ Bank Syariah Mandiri, BSM Tabungan Simpatik, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/bsm-tabungan-simpatik>, pada hari Minggu, tanggal 15 April 2018 Pukul 10.20 WIB

5. Digital Banking

- a. Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Yaitu aplikasi untuk membantuh dalam melakukan transaksi dan beribadah yang dilengkapi berbagai fitur dalam satu aplikasi.
- b. Buka Rekening Online yaitu kemudahan yang diberikan kepada nasabah untuk membuka rekening dengan mudah dan cepat. Dengan syarat memiliki kelengkapan berkas seperti NPWP, KTP itu wajib pajak.
- c. Solusi Emas yaitu layanan untuk keemilikan emas melalui aplikasi MB dengan pembelian emas mulai dari Rp.50.000
- d. Bank Syariah Indonesia QRIS yaitu pelayanan transaksi dengan menggunakan kode QR yang mennggunakan kode Indonesia Standard.
- e. Bank Syariah Indonesia Cardless Withdrwal yaitu solusi untuk nasabah dalam melakukan penarikan secara tunai tanpa kartu.
- f. Bank Syariah Indonesia Debit Card yaitu kartu ATM yang diberikan Bank Syariah Indonesia untuk digunakan bertransaksi di EDC dan ATM.
- g. Bank Syariah Indonesia Debit OTP yaitu layanan transaksi yang berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap transaksi.
- h. Bank Syariah Indonesia ATM CRM yaitu guna melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi setor tunai, transfer antar bank, tarik tunai, dll.
- i. Bank Syariah Indonesia Aisyah yaitu Asisten Interaksi Bank Syariah Indonesia yang akan menolong memberikan info layanan, promo, dan produk yang terbaru.
- j. Bank Syariah Indonesia Net yaitu transfer secara massa atau kelompok dan monitoring bisa anda lakukan di Bank Syariah Indonesia Net.
- k. Bank Syariah Indonesia JadiBerkah.id yaitu guna untuk shodaqoh, infaq, wakaf, dan zakat.
- l. Bank Syariah Indonesia Merchant Business yaitu fasiitas yang disediakan bank syariah untuk nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan traksaksi.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan karakteristik responden.

a. Hasil Pelayanan

Hasil analisis statistika yang berkaitan dengan skor variabel pelayanan (X1) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor pelayanan yang menunjukkan skor rata-rata adalah 64,11 dan varians sebesar 22,786 dengan standar deviasi sebesar 4,773 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 17, skor terendah 55 dan skor tertinggi 72. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pelayanan

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran Sampel	100
Rata-rata	64,11
Std. Deviation	4,773
Variance	22,786
Range	17
Minimum	55
Maximum	72

Skor pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kategori dapat diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase pelayanan. Distribusi frekuensi berfungsi

untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori atau kelas.⁴² Jadi, skor pelayanandikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.⁴³ Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase pelayananadalah sebagai berikut.

**Tabel 4.2Perolehan Persentase Kategorisasi
Pelayanan**

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
41-50	Kurang Baik	0	0%
51-60	Cukup Baik	27	27%
61-70	Baik	65	65%
71-80	Sangat Baik	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel pelayananyang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan di Hypermart Palopo memiliki pelayananpada kategori kurang baik diperoleh persentase 0% dengan frekuensi sampel 0 orang. Sedangkan pelayananpada ketegori cukup baik diperoleh persentase sebesar 27% dengan frekuensi sampel 27 orang, pelayananpada kategori baik diperoleh persentase 65% karena frekuensi sampel 65 dan pelayananpada kategori sangat baik diperoleh persentase 8% karena frekuensi sampel 8.

⁴² J. Suprianto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Cet I; Erlangga, 2000) h.63.

⁴³ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) h. 35.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo termasuk dalam kategori baik dengan frekuensi sampel 65 orang dan hasil peresentase 65%. Adapun skor rata-rata yaitu 64,11. Tingginya hasil peresentase pelayanandipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

b. Hasil Kinerja *Customer Service*

Hasil analisis statistika yang berkaitan dengan skor variabel kinerja *customer service*(X2) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kinerja *customer service* yang menunjukkan skor rata-rata adalah 71,57 dan varians sebesar 24,409 dengan standar deviasi sebesar 4,941 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 20, skor terendah 60 dan skor tertinggi 80. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kinerja *customer service*

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran Sampel	100
Rata-rata	71,57
Median	73
Std. Deviation	4,941
Variance	24,409
Range	20
Minimum	60
Maximum	80

Skor kinerja *customer service* dikelompokkan ke dalam empat kategori dapat diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja *customer service*. Distribusi frekuensi berfungsi untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori atau kelas.⁴⁴ Jadi, skor kinerja *customer service* dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.⁴⁵ Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase kinerja *customer service* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.4 Perolehan Persentase Kategorisasi
kinerja *customer service***

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
41-50	Kurang Baik	0	0%
51-60	Cukup Baik	2	2%
61-70	Baik	41	41%
71-80	Sangat Baik	57	57%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kinerja *customer service* yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum CS di Bank Syariah Indonesia KC Palopo memiliki kinerja *customer service* pada kategori Kurang Baik diperoleh persentase 0% dengan frekuensi sampel 0 orang. Sedangkan kinerja *customer service* pada kategori cukup baik diperoleh persentase

⁴⁴J. Suprianto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Cet I; Erlangga, 2000) h.63.

⁴⁵ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) h. 35.

sebesar 2% dengan frekuensi sampel 2 orang, kinerja *customer service* pada kategori baik diperoleh persentase 41% karena frekuensi sampel 41 dan kinerja *customer service* pada kategori sangat baik diperoleh persentase 57% karena frekuensi sampel 57.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa kinerja *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo termasuk dalam kategori sangat baik dengan frekuensi 57 orang dan persentase 57%. Adapun skor rata-rata yaitu 71,57. Tingginya hasil persentase kinerja *customer service* dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

c. Hasil Kepuasan Nasabah

Hasil analisis statistika yang berkaitan dengan skor variabel kepuasan nasabah (X3) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor kepuasan nasabah yang menunjukkan skor rata-rata adalah 71,57 dan varians sebesar 24,409 dengan standar deviasi sebesar 4,941 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 20, skor terendah 60 dan skor tertinggi 80. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Perolehan Hasil Analisis Statistik Kepuasan Nasabah Deskriptif

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran Sampel	100
Rata-rata	70,47
Median	71
Std. Deviation	4,600
Variance	21,161
Range	20

Minimum	60
Maximum	80

Skor kepuasan nasabah dikelompokkan ke dalam empat kategori dapat diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase kepuasan nasabah. Distribusi frekuensi berfungsi untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori atau kelas.⁴⁶ Jadi, skor kepuasan nasabah dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.⁴⁷ Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase kepuasan nasabah adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.6 Perolehan Persentase Kategorisasi
Kepuasan Nasabah**

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
41-50	Kurang Baik	0	0%
51-60	Cukup Baik	3	3%
61-70	Baik	44	44%
71-80	Sangat Baik	53	53%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel kepuasan nasabah yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan di Hypermart Palopo

⁴⁶J. Suprianto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Cet I; Erlangga, 2000) h.63.

⁴⁷ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) h. 35.

memiliki kepuasan nasabah pada kategori Kurang Baik diperoleh persentase 0% dengan frekuensi sampel 0 orang. Sedangkan kepuasan nasabah pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 3% dengan frekuensi sampel 3 orang, kepuasan nasabah pada kategori baik diperoleh persentase 44% karena frekuensi sampel 44 dan kepuasan nasabah pada kategori sangat baik diperoleh persentase 53% karena frekuensi sampel 53.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo termasuk dalam kategori sangat baik dengan frekuensi 53 orang dan persentase 53%. Adapun skor rata-rata yaitu 70,47. Tingginya hasil persentase kepuasan nasabah dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

d. Hasil Keputusan Menabung

Hasil analisis statistika yang berkaitan dengan skor keputusan menabung (Y) diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor keputusan menabung yang menunjukkan skor rata-rata adalah 19,66 dan varians sebesar 0,287 dengan standar deviasi sebesar 0,536 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 10, skor terendah 30 dan skor tertinggi 40. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7 Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Menabung

Statistik	Nilai Statistik
Ukuran Sampel	70
Rata-rata	19,66
Median	20
Std. Deviation	0,536
Variance	0,287
Range	2

Minimum	18
Maximum	20

Skor keputusan menabung dikelompokkan ke dalam empat kategori dapat diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase keputusan menabung. Distribusi frekuensi berfungsi untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori atau kelas.⁴⁸ Jadi, skor keputusan menabung dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.⁴⁹ Adapun tabel distribusi frekuensi dan persentase keputusan menabung adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Perolehan Persentase Kategorisasi Keputusan Menabung

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
0-5	Kurang Baik	0	0%
6-10	Cukup Baik	0	0%
11-15	Baik	0	0%
16-20	Sangat Baik	100	100%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada variabel keputusan menabung yang diperoleh dari sampel penelitian

⁴⁸ J. Suprianto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Cet I; Erlangga, 2000) h.63.

⁴⁹ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006) h. 35.

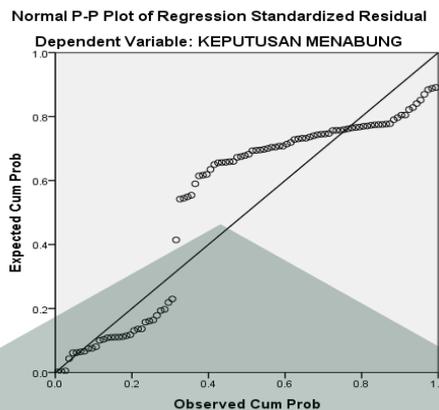
menunjukkan bahwa secara umum Nasabah yang memiliki keputusan menabung pada kategori Kurang Baik diperoleh persentase 0% dengan frekuensi sampel 0 orang. Sedangkan keputusan menabung pada kategori cukup baik diperoleh persentase sebesar 0% dengan frekuensi sampel 0 orang, keputusan menabung pada kategori baik diperoleh persentase 0% karena frekuensi sampel 0 dan keputusan menabung pada kategori sangat baik diperoleh persentase 100% karena frekuensi sampel 100.

Berdasarkan table tersebut, dapat dijelaskan bahwa keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo termasuk dalam kategori sangat baik dengan frekuensi sampel 100 orang dan hasil persentase 100%. Adapun skor rata-rata yaitu 19,66. Tingginya hasil persentase keputusan menabung dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan salah satu uji persyaratan analisis data dengan tujuan untuk mengetahui distribusi data dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk menguji normalitas data dari pelayanan, kinerja CS, kepuasan nasabah dan keputusan menabung digunakan pengolahan data melalui program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) ver 22 for windows. Dengan uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi > 0.050 maka data tersebut berdistribusi normal. Dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, uji normalitas data dengan menggunakan *Probability Plot* dapat dikemukakan bahwa data berdistribusi normal karena data plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk memahami persyaratan analisis regresi ganda, yaitu untuk mengetahui multikolinieritas atau tidak antara variabel bebas. Untuk mengetahui hubungan multikolinieritas, diuji menggunakan *software SPSS for windows ver. 22*, dapat diketahui melalui tabel *coefficients* pada kolom *collinearity statistics*. Apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan > 0.1 dan *VIF* menunjukkan < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, apabila angka-angka pada kolom *tolerance* menunjukkan < 0.1 dan *VIF* menunjukkan > 10 , maka terjadi multikolinieritas. Adapun outputnya tampak pada tabel berikut.

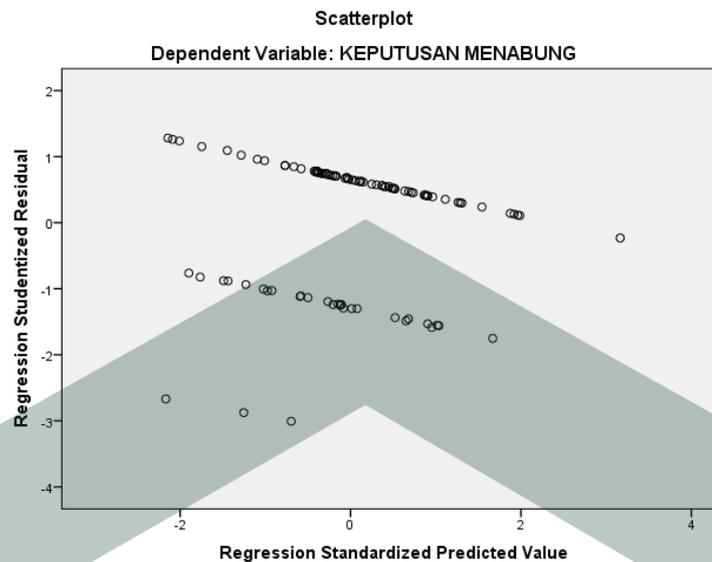
Tabel 4.9 Uji Multikolineritas

Model		Coefficients ^a				Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	22.588	1.204		18.768	.000		
	PELAYANAN	-.011	.011	-.102	-1.030	.306	.995	1.005
	KINERJAS	-.025	.012	-.227	-2.083	.040	.812	1.231
	KEPUASAN NASABAH	-.006	.013	-.053	-.484	.630	.816	1.226

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Berdasarkan hasil data tersebut, analisis tabel menunjukkan *tolerance* menunjukkan > 0.1 ($1.226 > 0.1$) dan *VIF* menunjukkan < 10 ($1.226 < 10$) yang berarti tidak terjadi multikolineritas.

c) Uji Heteroskedastitas



Gambar 4.2 Uji Heteroskedastitas

Tidak terjadi heteroskedastistitas jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan gambar tersebut tidak ada pola yang jelas yang berarti bahwa tidak ada gejala heteroskedastistitas.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Pengaruh Signifikan Pelayanan, Kinerja Customer Servis, Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat nyata pengaruh variabel pelayanan, kinerja customer servis dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap keputusan menabung nasabah dilakukan uji F. Pada uji ini ada satu perumusan hipotesis yaitu $H_a =$ terdapat pengaruh pelayanan, kinerja customer servis dan kepuasan nasabah terhadap keputusan menabung nasabah. Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel anova berikut ini:

Tabel 4.10 Anova Uji Simultan Regresi Linear Berganda

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.032	3	.677	3.463	.003 ^b
	Residual	26.408	96	.275		
	Total	28.440	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN, KINERJA CS

Berdasarkan output tersebut diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,003 < 0,05$ hal ini berarti bahwa terjadi pengaruh secara simultan antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y . Jika dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar $3,463 > F_{tabel} 2,47$ sehingga terdapat dampak antara variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y .

4. Regresi linear Berganda

Uji simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat (Y), pada uji ini variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) ketika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, sebaliknya tidak terdapat pengaruh ketika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$. Adapun rumus untuk mencari F_{tabel} sebagai berikut: $F_{tabel} = (K; N-K)$ jadi F_{tabel} pada penelitian ini ialah: $F_{tabel} = (4 : 96) = 2,47$.

Ket : N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel X

Untuk melihat pengaruh antara pelayanan, kinerja customer servis dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap keputusan menabung

nasabah, digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS ver. 22, hasil seperti termuat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	22.588	1.204		18.768	.000		
	PELAYANA	.011	.011	.102	1.030	.306	.995	1.005
	KINERJA CS	.025	.012	.227	2.083	.040	.812	1.231
	KEPUASAN NASABAH	.006	.013	.053	.484	.630	.816	1.226

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Dari data yang terlihat pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linear berganda 22.588, nilai koefisien regresi variabel pelayanan 0.102, nilai koefisien regresi kinerja CS 0,012, dan nilai koefisien regresi kepuasan nasabah 0,006. Dengan mengacu pada rumus persamaan regresi linear berganda $Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3$ maka dapat dibentuk persamaan regresinya yaitu: $Y = 22.588 + 0,102X_1 + 0,012X_2 + 0,006X_3$ menunjukkan peningkatan satu poin atas pelayanan dan peningkatan satu poin atas kinerja CS dan kepuasan nasabah maka keputusan menabung

nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 22.588 dari ketiga variabel yaitu pelayanan, kinerja CS dan kepuasan nasabah.

5. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi atau R Square ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X1,X2,X3 terhadap Y. Pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.12 Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.867 ^a	.571	.442	.524	1.603

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN, KINERJA CS
 b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi atau R Square = 0,571 yang menunjukkan bahwa pengaruh antara pelayanan (X1), kinerja CS (X2) dan kepuasan nasabah(X3) terhadap keputusan menabung (Y) didukung oleh koefisien determinasi sebesar 57,1%. Hal ini berarti bahwa 57,1% pelayanan (X1), kinerja CS (X2) dan kepuasan nasabah(X3) berpengaruh terhadap keputusan menabung(Y) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang dijelaskan oleh variasi aspek melalui persamaan $Y = 22.588 + 0,102X_1 + 0,012X_2 + 0,006X_3$.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo

Hipotesis Penelitian:

Hipotesis yang diajukan adalah: Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Hasil Perhitungan:

Berikut adalah hasil perhitungan statistik untuk variabel PELAYANAN:

- Koefisien Standar (Beta): 0.102
- T-Value: 1.030
- Signifikansi (Sig.): 0.306

Interpretasi Hasil:

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh koefisien standar (beta) untuk variabel PELAYANAN sebesar 0.102. Nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan keputusan nasabah untuk menabung.

Selanjutnya, t-value sebesar 1.030 digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari pengaruh variabel PELAYANAN terhadap keputusan nasabah. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05. Jika nilai p (sig.) lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel tersebut signifikan.

Dalam hasil yang diberikan, nilai signifikansi (sig.) untuk variabel PELAYANAN adalah 0.306. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0.05, kita gagal menolak hipotesis nol. Artinya, tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa pengaruh PELAYANAN terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah signifikan secara statistik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel PELAYANAN dengan keputusan nasabah untuk menabung. Meskipun koefisien standar (beta) menunjukkan adanya pengaruh positif, hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Pada tahap pembahasan, dapat dikaji faktor-faktor yang mungkin menyebabkan tidak terjadinya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan keputusan nasabah untuk menabung. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi kualitas pelayanan yang seragam di antara lembaga

keuangan, faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan nasabah, atau faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung dan melihat apakah ada variabel lain yang memiliki pengaruh yang signifikan dalam konteks tersebut.

2. Pengaruh Kinerja Customer Service terhadap keputusan menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo

Hipotesis Penelitian:

Hipotesis yang diajukan adalah: Kinerja Customer Service (CS) memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Hasil Perhitungan:

Berikut adalah hasil perhitungan statistik untuk variabel KINERJA CS:

- Koefisien Standar (Beta): 0.227
- T-Value: 2.083
- Signifikansi (Sig.): 0.040

Interpretasi Hasil:

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, diperoleh koefisien standar (beta) untuk variabel KINERJA CS sebesar 0.227. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kinerja CS dengan keputusan nasabah untuk menabung.

T-value sebesar 2.083 digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari pengaruh variabel KINERJA CS terhadap keputusan nasabah. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05. Jika nilai p (sig.) lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel tersebut signifikan.

Dalam hasil yang diberikan, nilai signifikansi (sig.) untuk variabel KINERJA CS adalah 0.040. Karena nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, hipotesis alternatif dapat diterima. Artinya, terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa pengaruh KINERJA CS terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah signifikan secara statistik. Hasil analisis

menunjukkan bahwa kinerja CS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Koefisien standar (beta) yang signifikan menunjukkan bahwa semakin baik kinerja CS, semakin besar kemungkinan nasabah akan memilih untuk menabung.

Hal ini menunjukkan pentingnya peran CS dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Kinerja CS yang efektif dan responsif dapat membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan nasabah untuk melakukan tabungan. Dalam pembahasan lebih lanjut, dapat dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja CS, seperti pelatihan dan pengembangan karyawan, penggunaan teknologi dalam mendukung pelayanan, atau faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja CS secara keseluruhan. Penelitian lanjutan juga dapat melibatkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung, serta faktor-faktor yang dapat memperkuat pengaruhnya

3. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap keputusan menabung

Hipotesis:

Terdapat pengaruh signifikan kepuasan nasabah terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo.

Analisis dan Perhitungan:

- Nilai koefisien beta standar untuk variabel KEPUASAN NASABAH adalah 0.053.
- Nilai t-statistik untuk variabel KEPUASAN NASABAH adalah 0.484.
- Nilai signifikansi (p-value) untuk variabel KEPUASAN NASABAH adalah 0.630.

Dari perhitungan tersebut, dapat dilihat bahwa koefisien beta standar untuk variabel KEPUASAN NASABAH adalah 0.053. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam skala kepuasan nasabah, diikuti oleh peningkatan rata-rata 0.053 dalam keputusan nasabah untuk menabung. Selanjutnya, nilai t-statistik sebesar 0.484 menunjukkan bahwa variabel KEPUASAN NASABAH tidak secara signifikan berpengaruh

terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo.

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Nilai p-value sebesar 0.630 juga menunjukkan bahwa hasil ini tidak signifikan secara statistik ($p > 0.05$).

4. Pengaruh Signifikan Pelayanan, Kinerja Customer Servis dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo.

Model Summary:

- a. R: Nilai R menunjukkan koefisien korelasi antara variabel dependen (KEPUTUSAN MENABUNG) dengan variabel independen dalam model regresi. Nilai R sebesar 0.867 menunjukkan hubungan positif yang kuat antara variabel independen dan dependen.
- b. R Square: Nilai R Square sebesar 0.571 menunjukkan bahwa sekitar 57.1% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen (PELAYANAN, KINERJA CS, KEPUASAN NASABAH) dalam model regresi.
- c. Adjusted R Square: Nilai Adjusted R Square sebesar 0.442 mengoreksi R Square untuk ukuran sampel dan jumlah variabel independen. Nilai ini menunjukkan bahwa sekitar 44.2% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi, setelah mempertimbangkan kompleksitas model dan jumlah variabel independen.
- d. Std. Error of the Estimate: Nilai ini menunjukkan perkiraan kesalahan rata-rata dalam prediksi keputusan nasabah untuk menabung oleh model regresi. Nilai sebesar 0.524 menunjukkan tingkat kesalahan yang relatif rendah.
- e. Durbin-Watson: Nilai Durbin-Watson sebesar 1.603 menunjukkan adanya kemungkinan keberadaan autokorelasi dalam model regresi. Nilai ideal

untuk Durbin-Watson adalah antara 1.5 hingga 2.5, yang menunjukkan ketidakhadiran autokorelasi dalam model.

Berdasarkan nilai R-squared, sekitar 57.1% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen (PELAYANAN, KINERJA CS, KEPUASAN NASABAH) dalam model regresi. Namun, perlu diingat bahwa terdapat 42.9% variasi lainnya yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model.

Kualitas pelayanan kinerja Customer service bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapannasabah. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk.

Dalam model regresi ini, R-squared sebesar 0.571 menunjukkan bahwa sekitar 57.1% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen (PELAYANAN, KINERJA CS, KEPUASAN NASABAH). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan tabungan.

Namun, setelah mempertimbangkan kompleksitas model dan jumlah variabel independen, nilai Adjusted R Square sebesar 0.442 menunjukkan bahwa sekitar 44.2% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.

Dalam penelitian ini, perlu dicatat bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1.603 menunjukkan adanya kemungkinan keberadaan autokorelasi dalam model regresi. Autokorelasi mengindikasikan adanya ketergantungan antara kesalahan residual dalam model.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel PELAYANAN, KINERJA CS, dan KEPUASAN NASABAH memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa terdapat faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dan tidak dimasukkan dalam model ini. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dan analisis yang lebih mendalam dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung.

Hal ini sejalan dengan penelitian Mawaddah yang mengemukakan bahwa pelayanan kinerja customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank BJB Syariah KCP Kuningan. Hal ini berdasarkan hasil uji F dengan nilai F hitung 3.639 dan nilai sig 0.005 yang < 0.05 dan berdasarkan uji t dengan nilai sig < 0.05 serta berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang mempunyai nilai koefisien regresi positif atau searah sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan kinerja customer service maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.⁵⁰ Berkaitan dengan penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Badriyatul Huda (2020) dengan judul “Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara service excellent customer service dan kepuasan nasabah tabungan BSM. Dibuktikan dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,599 dan berada dalam kategori sedang.⁵¹

⁵⁰ Mawaddah, Pengaruh Pelayanan Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank BJB Syariah KCP Kuningan, *Skripsi 2021*, diakses dari <https://doc-08-3o-docs.googleusercontent.com>.

⁵¹ Astuti, S. D., & Badriyatul, Huda. (2020). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSM KC Jatinangor. SD Astuti, B Huda - Jurnal Shidqia Nusantara, 2020 - 103.66.199.204, 11-22.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan penelitian yaitu:

1. Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Setiap peningkatan satu satuan dalam skala pelayanan diikuti oleh peningkatan rata-rata 0.011 dalam keputusan nasabah untuk menabung. Nilai koefisien beta yang terstandarisasi sebesar 0.102 menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif yang moderat terhadap keputusan nasabah untuk menabung ($p < 0.05$).
2. Kinerja *Customer Service* (CS) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Setiap peningkatan satu satuan dalam skala kinerja CS diikuti oleh peningkatan rata-rata 0.025 dalam keputusan nasabah untuk menabung. Nilai koefisien beta yang terstandarisasi sebesar 0.227 menunjukkan bahwa kinerja CS memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap keputusan nasabah untuk menabung ($p < 0.05$).
3. Kepuasan nasabah juga mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Setiap peningkatan satu satuan dalam skala kepuasan nasabah diikuti oleh peningkatan rata-rata 0.006 dalam keputusan nasabah untuk menabung. Nilai koefisien beta yang terstandarisasi sebesar 0.053 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif yang lemah terhadap keputusan nasabah untuk menabung ($p > 0.05$).
4. Dalam model regresi ini, R-squared sebesar 0.571 menunjukkan bahwa sekitar 57.1% variasi dalam keputusan nasabah untuk menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen (PELAYANAN, KINERJA CS,

KEPUASAN NASABAH). Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan tabungan.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Pelayanan: Karena pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung, disarankan untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan karyawan dalam hal komunikasi yang efektif, responsif terhadap kebutuhan nasabah, dan memberikan pengalaman positif secara keseluruhan.
2. Memperbaiki Kinerja Customer Service: Kinerja Customer Service (CS) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja CS di bank tersebut. Hal ini dapat mencakup meningkatkan pengetahuan dan keterampilan CS dalam memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat kepada nasabah serta meningkatkan kemampuan menyelesaikan masalah dan menangani keluhan dengan baik.
3. Memahami Kebutuhan dan Harapan Nasabah: Selain pelayanan dan kinerja CS, penting untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah dengan lebih baik. Melakukan survei kepuasan nasabah dan mengumpulkan umpan balik secara rutin dapat membantu bank dalam memahami preferensi nasabah serta mengevaluasi keberhasilan dalam memenuhi harapan tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan nasabah, bank dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk membangun kepuasan dan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung.
4. Penelitian Lanjutan: Penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti ukuran sampel yang terbatas. Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan ukuran sampel yang lebih besar dan melibatkan variasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di

bank syariah. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dan membantu dalam pengembangan strategi yang lebih efektif.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, Bank Syariah Indonesia KCP Palopo dapat meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung dan membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Ayu AzhariMeliana, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Di Bank Safir Kota Bengkulu*, (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019).

Ayun Sekar Widowati, skripsi: *pengaruh pengetahuan produk tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah mengenai suku bunga simpanan terhadap keputusan menabung nasabah*, Yogyakarta : universitas negeri Yogyakarta, 2020.

Ghozali Maski, "Analisis keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang", *journal of Indonesian Applied Economics* vo. 4 no 1 mei 2020, 46

Harun, "*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa*", Skripsi. <https://repository.uin-alauddin.ac.id>.

Hasilridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2019.

Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2021.

<https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/> diakses pada tanggal 23 Maret 2021, pukul 02:00 Wita

Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018.

Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2020.

KBBI Online. *Arti Kata Pelayanan*, <https://artikata.pelayanan.kbbi.online.ac.id>.

M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 211-212.

Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung. 2017.

Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung. 2016.

Nurul Fadhila, "Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Cabang Pangkep" *jurnal ilmiah 1*, no.1 (Maret 2016): 11, diakses dari <https://respository.unhas.ac.id.handle/123456789/17967>. Pada 12 Januari 2021, pukul 09.12.

Philip Kotler. *Marketing Manajemen*. New Jersey:Prentice Hall.2000.

Putri, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi)". Skripsi. <https://repository.Uinjambi.ac.id>.

Reza Rizkii. 2015. *Teori Pelayanan Bank*. [http:// Reza Rizkii. Blogspot.com](http://RezaRizkii.blogspot.com) (Online 21 Desember 2021).

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2016.

Siregara, *Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan*, diakses dari <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/8478/1/148330154.pdf>, pada 22 Desember 2021.

Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Desertasi*, Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. IV; Bandung; Alfabeta, CV, 2019.

Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Ed. Revisi; Cet.III; Jakarta: Bumi Askara, 2018.

Sukandarrumidi, *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Dadjah Mada University Press, 2017.

Suryadi Prawirosentono, Dewi Primasari “*Management Stratejik & Pengambilan Keputusan Korporasi*”, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2020.

Syaifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.

Ubaid, “*Pengaruh Pelayanan, kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah dalam Keputusan Menabung di Bank Konvensional (Study Kasus Bank Daerah Lamongan)*”, Jurnal Ekonomi Mahasiswa (JEKMA), ISSN 2715-9094.



Lampiran 1 Angket Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN PELAYAN

Identitas Responden

(Responden tidak perlu menulis nama)

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *), Usia : tahun

Petunjuk Pengisian:

Berdasar atas pengalaman Ibu/Bapak, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling

merefleksi jawaban Ibu/Bapak pada setiap pernyataan. Instrumen pelayanan disusun dengan menggunakan

skala likert terdiri dari 4 pernyataan yaitu sangat setuju (SS) diberi nilai 4, setuju (S) diberi nilai 3,

kurang setuju (KS) diberi nilai 2, dan tidak setuju (TS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	K S	TS
1	Pegawai Bank berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.				
2	Pegawai Bank bersikap ramah dan penuh senyum ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.				
3	Pegawai bank menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.				
4	Pegawai bank selalu bersikap tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap				

	pembicaraan.				
5	Pegawai bank berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.				
6	Pegawai bank selalu semangat dalam melayani nasabah.				
7	Pegawai bank tidak pernah menyela dan memotong pembicaraan nasabah.				
8	Pihak bank mampu meyakinkan nasabah dan memeberikan pelayanan yang maksimal.				
9	Pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya para nasabah.				
10	Karyawan secara konsisten bersikap sopan.				
11	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi.				
12	Pihak bank jika belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.				
13	Pihak bank tetap mengutamakan kepentingan nasabah di atas kepentingan pribadi				
14	Pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah pada saat nasabah memiliki masalah				
15	Pihak dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah				
16	Lokasi bank strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah				
17	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin atm, ruang tunggu, tempat				

	parkir, dll)				
18	Bank menggunakan peralatan-peralatan modern dan sesuai dengan standar perbankan				



INSTRUMEN PENELITIAN KEPUTUSAN NASABAH

Identitas Responden

(Responden tidak perlu menulis nama)

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *), Usia : tahun

Petunjuk Pengisian:

Berdasar atas pengalaman Ibu/Bapak, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Ibu/Bapak pada setiap pernyataan. Instrumen pelayanan disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari 4 pernyataan yaitu sangat setuju (SS) diberi nilai 4, setuju (S) diberi nilai 3, kurang setuju (KS) diberi nilai 2, dan tidak setuju (TS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Nasabah selalu menggunakan jasa bank secara berulang				
2	Nasabah pernah menggunakan jasa bank lain				
3	Nasabah merasa nyaman dengan jasa dan produk bank				
4	Nasabah merekomendasikan jasa dan produk bank kepada orang lain				
5	Nasabah memiliki jumlah kolega yang di beri rekomendasi				

Kuesioner Kinerja Customer Service

Identitas Responden

(Responden tidak perlu menulis nama)

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *), Usia : tahun

Petunjuk Pengisian:

Berdasar atas pengalaman Ibu/Bapak, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Ibu/Bapak pada setiap pernyataan. Instrumen pelayanan disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari 4 pernyataan yaitu:

Alternatif Jawaban Tingkat Kepentingan

- 1 : Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 : Tidak Penting (TP)
- 3 : Cukup Penting (CP)
- 4 : Penting (P)
- 5 : Sangat Penting (SP)

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan			
		TP	CP	P	SP
Bukti Fisik (Tangibles)		1	2	3	4
1	Ruang tunggu yang nyaman				
2	Tersedia kota saran dan kritik				
3	Tersedia brosur				
4	Penampilan pegawai profesional				
Kehandalan (Realibility)					
5	Jam pelayanan pengaduan tepat waktu				
6	Pelayanan cepat				
7	Cepat memberikan informasi promo				
8	Pengetahuan pegawai				
Daya Tanggap (Responsiveness)					

9	Tanggap terhadap keluhan karyawan				
10	Menjalin komunikasi intens dengan pelanggan				
11	Kesiapan melayani pelanggan				
12	Cepat merespon pelanggan				
Jaminan (Assurance)					
13	Kerahasiaan data pelanggan				
14	Merasa aman melakukan transaksi				
15	Perusahaan memiliki citra yang positif				
16	Mampu memberikan kepercayaan				
Empati (Emphaty)					
17	Kemudahan memperoleh informasi				
18	Memberikan perhatian secara individu				
19	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik				
20	Pelayanan tidak membedakan status				

Kuesioner Kepuasan Nasabah

Identitas Responden

(Responden tidak perlu menulis nama)

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *), Usia : tahun

Petunjuk Pengisian:

Berdasar atas pengalaman Ibu/Bapak, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Ibu/Bapak pada setiap pernyataan. Instrumen pelayanan disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari 4 pernyataan yaitu:

Alternatif Jawaban Tingkat Kepentingan

- 1 : Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 : Tidak Penting (TP)
- 3 : Cukup Penting (CP)
- 4 : Penting (P)

5 : Sangat Penting (SP)

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
Bukti Fisik (Tangibles)		1	2	3	4	5
1	Ruang tunggu yang nyaman					
2	Tersedia kota saran dan kritik					
3	Tersedia brosur					
4	Penampilan pegawai professional					
Kehandalan (Realibility)						
5	Jam pelayanan pengaduan tepat waktu					
6	Pelayanan cepat					
7	Cepat memberikan informasi promo					
8	Pengetahuan pegawai					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
9	Tanggap terhadap keluhan karyawan					
10	Menjalin komunikasi intens dengan pelanggan					
11	Kesiapan melayani pelanggan					
12	Cepat merespon pelanggan					
Jaminan (Assurance)						
13	Kerahasiaan data pelanggan					
14	Merasa aman melakukan transaksi					
15	Perusahaan memiliki citra yang positif					
16	Mampu memberikan kepercayaan					
Empati (Emphaty)						
17	Kemudahan memperoleh informasi					
18	Memberikan perhatian secara individu					
19	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik					
20	Pelayanan tidak membedakan status					

Lampiran 2 Hasil Angket Penelitian

PELAYANAN																			
SAMPSEL	PERNYATAAN																		JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	61
2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	60
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	61
4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	62
6	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	61
7	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	67
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
9	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
10	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
11	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	63
12	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	55
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	68
15	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	63
16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	62
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	71
18	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	66
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	70
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
21	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	60
22	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	61
23	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	61
24	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	61
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	3	4	62
26	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	59

27	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	67
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
29	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
30	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
32	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
33	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	63
34	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	55
35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	68
37	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	63
38	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	59
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	71
40	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	66
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	70
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
43	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	57
44	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	58
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	60
46	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	59
47	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	67
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
49	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
51	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
52	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
53	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	63
54	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	55
55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	68
57	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	63

89	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	57
90	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	58
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	60
92	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
93	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
94	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	67
95	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	65
96	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	55
97	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
98	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	68
99	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	63
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72



KINERJA CS																					
SAMPSEL	PERNYATAAN																				JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	75
4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	69
5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	67
6	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73
7	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
8	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	70
9	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68
10	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
12	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	60
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	76
15	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	71
16	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	67
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	65
19	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	66
20	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	68
21	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
22	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
23	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
25	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	63
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	76
28	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	71

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
30	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
31	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	70
32	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68
33	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
34	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
35	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	60
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	76
38	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	71
39	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	67
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
41	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	65
42	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	66
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	68
44	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
45	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
46	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
47	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
48	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	75
51	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	69
52	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	67
53	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73
54	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
55	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	70
56	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68
57	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
58	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
59	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75

60	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	73
61	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	75
64	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	69
65	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	67
66	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	73
67	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	66
68	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	70
69	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	67
70	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	73
71	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	66
72	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	70
73	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	68
74	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	73
75	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	64
76	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	75
77	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	73
78	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	75
81	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	70
82	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	68
83	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
84	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	64
85	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	75
86	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	73
87	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	75
90	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	69

91	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	67
92	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73
93	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
94	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
95	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
96	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
97	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	75
100	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	69



KEPUASAN NASABAH																					
SAMPEL	PERNYATAAN																				JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	71
4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
6	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
7	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
8	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
9	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
10	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
12	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	60
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
14	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
15	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
16	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
17	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
19	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
20	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
21	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
22	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	60
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
25	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	63
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	76
28	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	71

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
30	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
31	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	69
32	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
33	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
34	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
35	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
36	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
37	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
38	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	60
39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
41	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	65
42	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	66
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	68
44	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	71
47	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
48	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
49	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
50	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
51	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
52	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
53	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
54	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
55	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	70
56	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68
57	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	73
58	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
59	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72

60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
61	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	71
62	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
63	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
64	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
65	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
66	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
67	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
68	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
69	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	67
70	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73
71	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	66
72	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	70
73	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	71
76	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
77	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
78	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
79	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
80	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
81	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
82	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
83	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	73
84	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
85	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	75
86	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	73
87	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	76
88	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
90	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	71

91	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	67
92	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	69
93	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
94	3	3	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4	65
95	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	73
96	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	70
97	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	71
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	75
100	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	69



KEPUTSAN NASABAH						
SAMPEL	PERNYATAAN					JUMLAH
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	3	19
5	3	4	4	4	4	19
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	3	19
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	3	19
14	3	4	4	4	4	19
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	3	4	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	4	4	19
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	3	19
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	3	19
27	3	4	4	4	4	19
28	4	4	4	4	4	20

29	4	4	4	4	4	20
30	3	4	4	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	3	4	4	4	4	19
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	3	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	3	19
39	3	4	4	4	4	19
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	3	4	4	4	4	19
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20

60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	3	19
63	3	4	4	4	4	19
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	3	4	4	4	4	19
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	3	19
75	3	4	4	4	4	19
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	3	4	4	4	4	19
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	3	19
87	3	4	4	4	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	3	4	4	4	4	19

91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20
97	3	4	4	4	3	18
98	4	3	3	4	4	18
99	3	4	3	4	4	18
100	4	4	3	4	4	19



Lampiran 3 Hasil Pengolahan SPSS

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) .
    
```

Regression

Notes

Output Created		05-JAN-2023 19:49:08
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN
STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R
ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05)
POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3
/SCATTERPLOT=(*SRESID
,ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN
HISTOGRAM(ZRESID)
NORMPROB(ZRESID).

```

Resources

Processor Time	00:00:04.55
Elapsed Time	00:00:24.71
Memory Required	1956 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	896 bytes

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUTUSAN MENABUNG	19.66	.536	100
PELAYANAN	64.11	4.773	100
KINERJA CS	71.57	4.941	100
KEPUASAN NASABAH	70.47	4.600	100

Correlations

		KEPUTUSAN MENABUNG	PELAYANAN	KINERJA CS
Pearson Correlation	KEPUTUSAN MENABUNG	1.000	-.084	-.243
	PELAYANAN	-.084	1.000	-.071
	KINERJA CS	-.243	-.071	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN NASABAH	-.148	-.027	.429
	KEPUTUSAN MENABUNG	.	.203	.007
	PELAYANAN	.203	.	.241
N	KINERJA CS	.007	.241	.
	KEPUASAN NASABAH	.071	.396	.000
	KEPUTUSAN MENABUNG	100	100	100
N	PELAYANAN	100	100	100
	KINERJA CS	100	100	100
	KEPUASAN NASABAH	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN, KINERJA CS ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.867 ^a	.571	.442	.524	1.603

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN, KINERJA CS

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.032	3	.677	3.463	.003 ^b
	Residual	26.408	96	.275		
	Total	28.440	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN, KINERJA CS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.588	1.204		18.768	.000		
	PELAYANAN	-.011	.011	-.102	-1.030	.306	.995	1.005
	KINERJA CS	-.025	.012	-.227	-2.083	.040	.812	1.231
	KEPUASAN NASABAH	-.006	.013	-.053	-.484	.630	.816	1.226

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	PELAYANA N	KINERJA CS	KEPUASAN NASABAH
1	1	3.990	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.006	25.533	.00	.56	.14	.08
	3	.003	39.788	.00	.01	.70	.72
	4	.001	53.017	1.00	.43	.16	.20

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Residuals Statistics^a

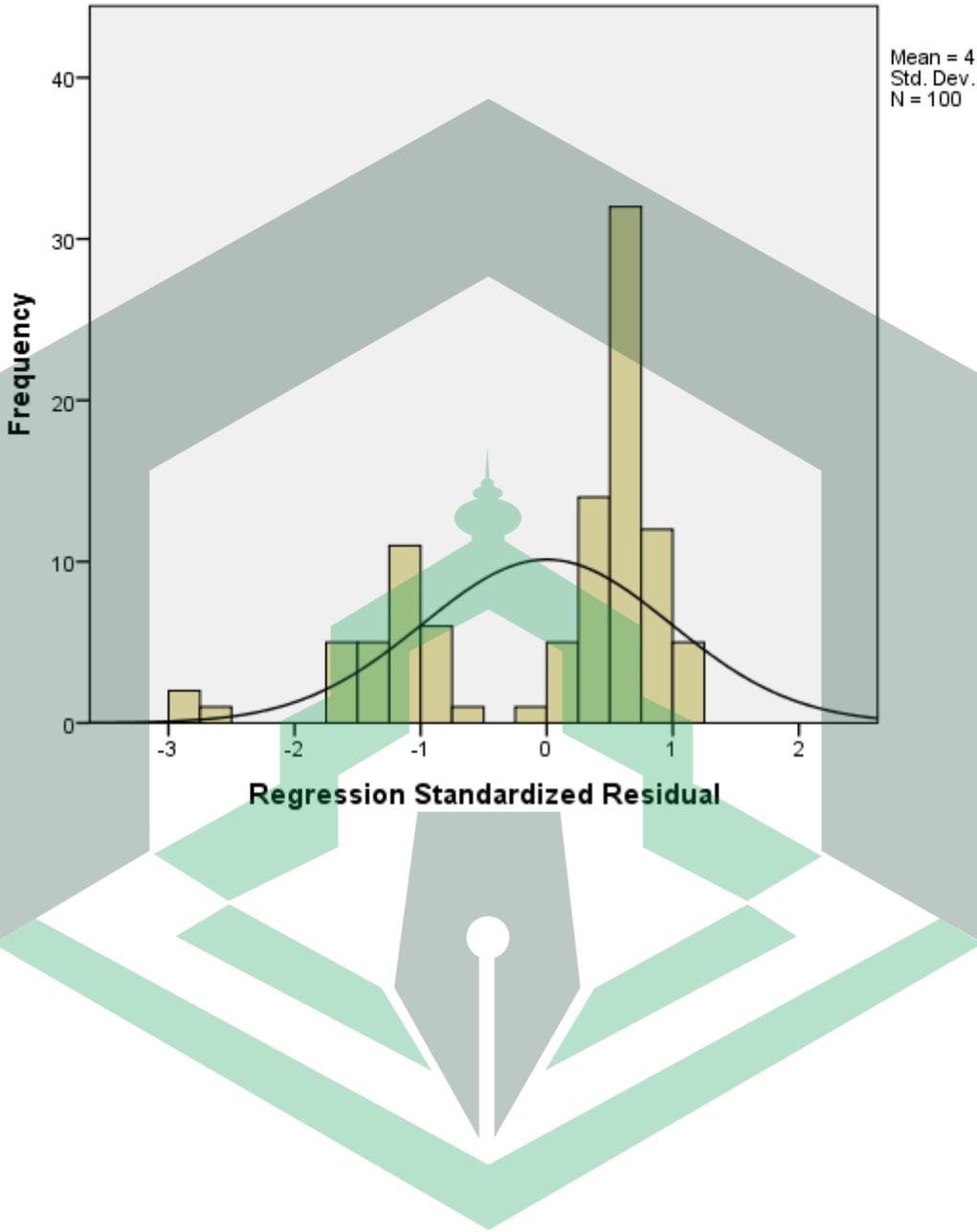
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.35	20.11	19.66	.143	100
Std. Predicted Value	-2.169	3.165	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.056	.188	.101	.030	100
Adjusted Predicted Value	19.30	20.13	19.66	.146	100
Residual	-1.560	.647	.000	.516	100
Std. Residual	-2.975	1.234	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.007	1.282	-.001	1.006	100
Deleted Residual	-1.594	.698	-.002	.539	100
Stud. Deleted Residual	-3.143	1.286	-.007	1.017	100
Mahal. Distance	.127	11.767	2.970	2.368	100
Cook's Distance	.000	.135	.011	.018	100
Centered Leverage Value	.001	.119	.030	.024	100

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Histogram

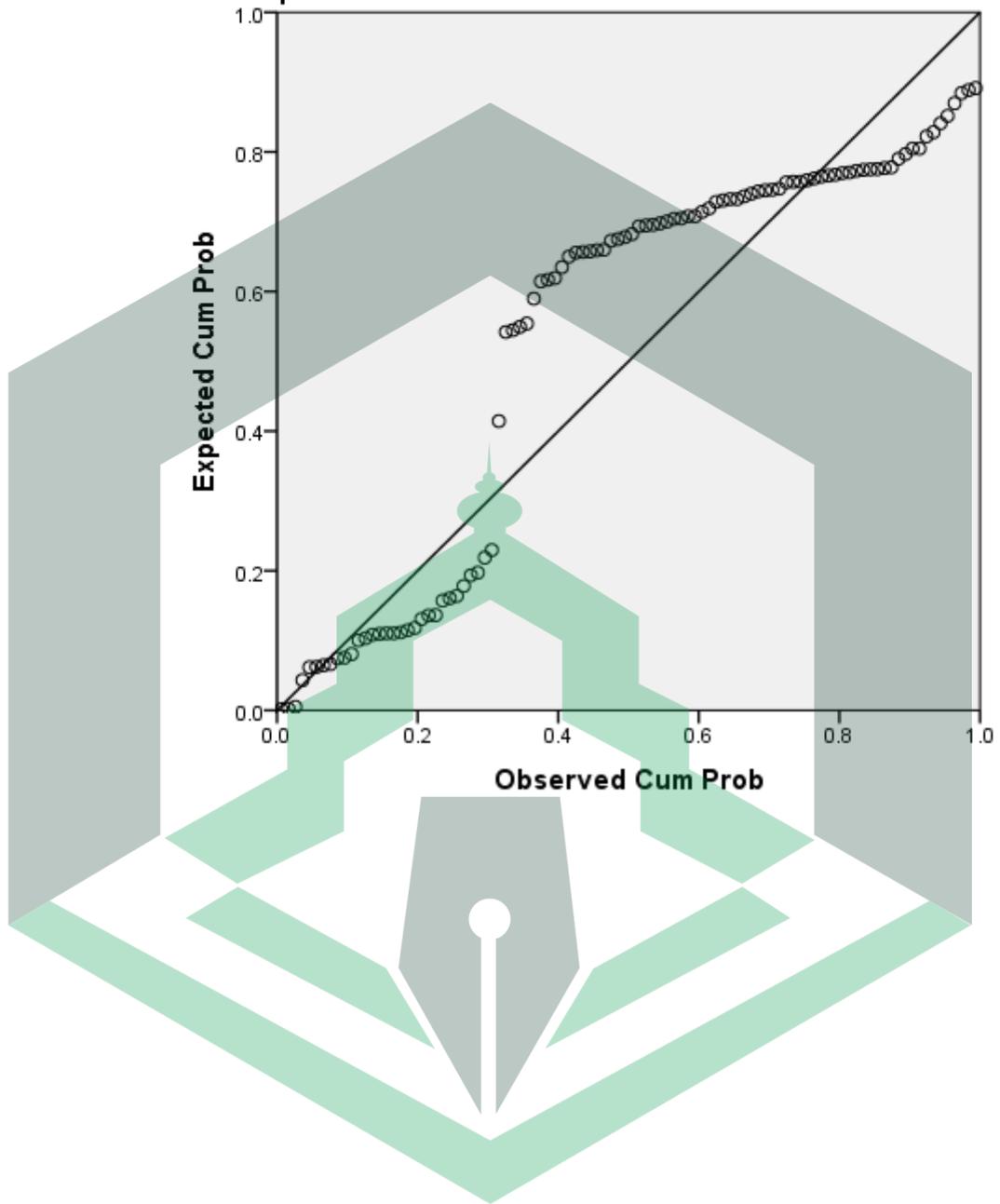
Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG

Mean = 4.32E-16
Std. Dev. = 0.985
N = 100



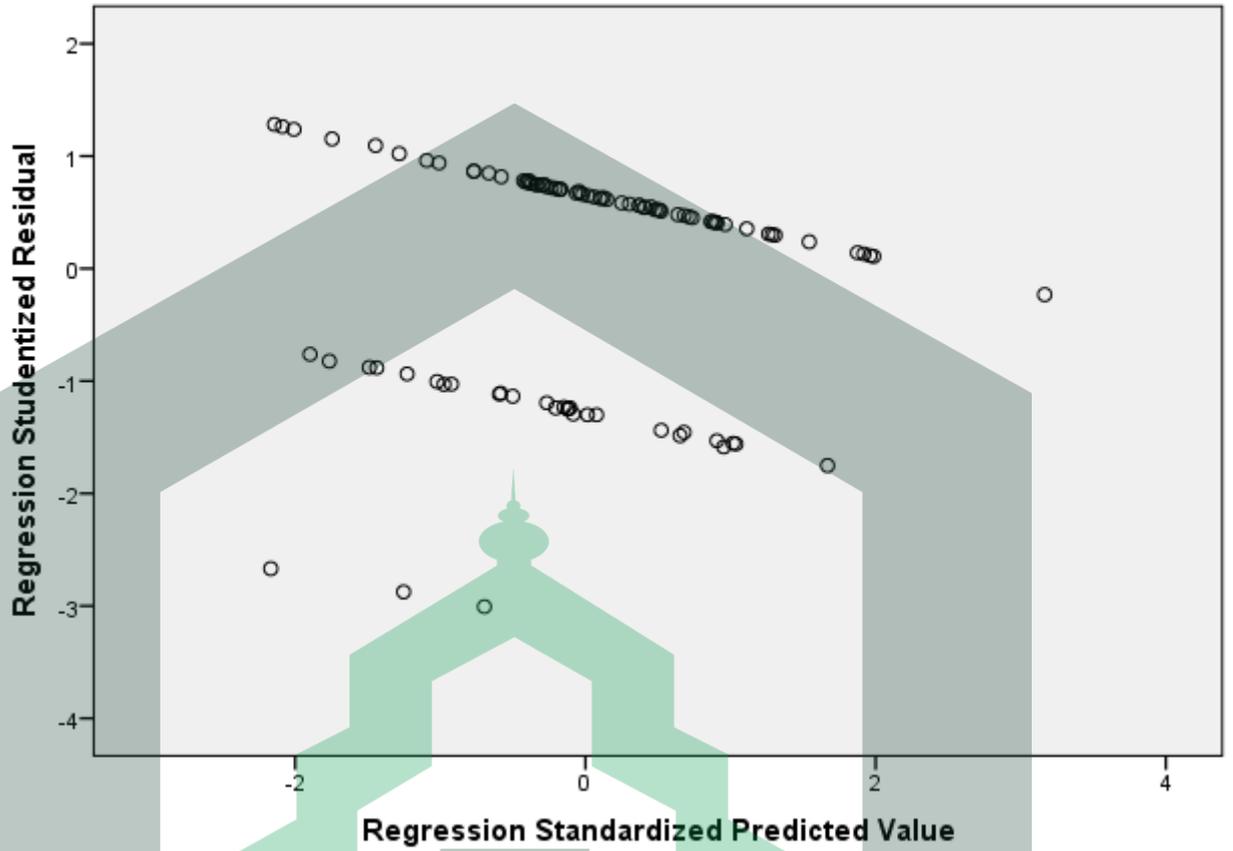
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG



Scatterplot

Dependent Variable: KEPUTUSAN MENABUNG



```
FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 Y  
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Notes

Output Created	05-JAN-2023 19:46:16		
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	100	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.	
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 Y /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.		
Resources	Processor Time	00:00:00.00	
	Elapsed Time	00:00:00.41	

[DataSet0]

Statistics

	PELAYANAN	KINERJA CS	KEPUASAN NASABAH	KEPUTUSAN MENABUNG
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean	64.11	71.57	70.47	19.66
Median	65.00	73.00	71.00	20.00
Std. Deviation	4.773	4.941	4.600	.536
Variance	22.786	24.409	21.161	.287
Range	17	20	20	2
Minimum	55	60	60	18
Maximum	72	80	80	20

Frequency Table

PELAYANAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
55	6	6.0	6.0	6.0
57	4	4.0	4.0	10.0
58	4	4.0	4.0	14.0
59	7	7.0	7.0	21.0
60	6	6.0	6.0	27.0
61	6	6.0	6.0	33.0
62	3	3.0	3.0	36.0
63	10	10.0	10.0	46.0
65	11	11.0	11.0	57.0
66	2	2.0	2.0	59.0
67	15	15.0	15.0	74.0
68	10	10.0	10.0	84.0
70	8	8.0	8.0	92.0
71	2	2.0	2.0	94.0
72	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KINERJA CS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
60	2	2.0	2.0	2.0
63	1	1.0	1.0	3.0
64	6	6.0	6.0	9.0
65	2	2.0	2.0	11.0
66	7	7.0	7.0	18.0
67	7	7.0	7.0	25.0
68	7	7.0	7.0	32.0
69	5	5.0	5.0	37.0
70	6	6.0	6.0	43.0

71	3	3.0	3.0	46.0
73	19	19.0	19.0	65.0
75	14	14.0	14.0	79.0
76	9	9.0	9.0	88.0
78	3	3.0	3.0	91.0
80	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KEPUASAN NASABAH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
60	3	3.0	3.0	3.0
63	1	1.0	1.0	4.0
64	5	5.0	5.0	9.0
65	8	8.0	8.0	17.0
66	3	3.0	3.0	20.0
67	8	8.0	8.0	28.0
68	2	2.0	2.0	30.0
69	8	8.0	8.0	38.0
70	9	9.0	9.0	47.0
71	13	13.0	13.0	60.0
72	12	12.0	12.0	72.0
73	12	12.0	12.0	84.0
75	2	2.0	2.0	86.0
76	2	2.0	2.0	88.0
78	4	4.0	4.0	92.0
79	5	5.0	5.0	97.0
80	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KEPUTUSAN MENABUNG

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	18	3	3.0	3.0	3.0
	19	28	28.0	28.0	31.0
Valid	20	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Dr. Fasiha, M.EI.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an. Siti Nurhidayanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. Wb

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

Nama : Siti Nurhidayanti

NIM : 16 0402 0052

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*,
Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank
Syariah Indonesia Kcp Palopo

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Pembimbing



Dr. Fasiha, M.EI.

Tanggal: 07 Maret 2023

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*, Kepuasan Nasebah terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo, yang ditulis oleh Siti Nurhidayanti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0052, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu, tanggal 15 Februari 2023, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H.
Ketua Sidang/Penguji

()
Tanggal:

2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A.
Sekertaris sidang/Penguji

()
Tanggal: 07 Maret 2023

3. Ilham S.Ag., M.A.
Penguji I

()
Tanggal: 07 Maret 2023

4. Burhan Rifuddin, S.E., M.M.
Penguji II

()
Tanggal: 07 Maret 2023

5. Dr. Fasiha, M.EI.
Pembimbing /Penguji

()
Tanggal: 07 Maret 2023

Ilham S.Ag., M.A.
Burhan Rifuddin, S.E., M.M.
Dr. Fasiha, M.EI.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. :
Hal : skripsi an. Siti Nurhidayanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu 'alaikum wr. Wb

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

Nama : Siti Nurhidayanti

NIM : 16 0402 0052

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*,
Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank
Syariah Indonesia Kcp Palopo

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

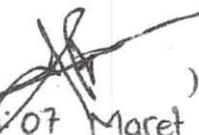
1. Ilham S.Ag., M.A.
Penguji I

()
Tanggal: 07 Maret 2023

2. Burhan Rifuddin, S.E., M.M.
Penguji II

()
Tanggal: 7 Maret 2023

3. Dr. Fasiha, M.EI.
Pembimbing /Penguji

()
Tanggal: 07 Maret 2023

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Rabu Tanggal, 1 Maret 2023

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	judul
2	perubahan variabel
3	pedoman penulisan
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji 1.

NIP.19731011 200312 1 003



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Rabu Tanggal, 1 Maret 2023

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	judul
2	Rumusan masalah
3	instrumen penelitian
4	Indikator
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji II.

NIP: 19670311 199803 1001



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, 1 Hari Selasa Tanggal, 7 Maret 2023

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Koreksi tulisan
2	fotenote di teori
3	fotenote di penelitian terdahulu
4	Hapal Ayat
5	
6	Acc y/ UT
7	
8	
9	
10	

Pembimbing 1.


NIP. 19810213 200604 2 002



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771

Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

KARTU KONTROL SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : SITI NURHIDAYANTI

NIM : 16 0402 0052

Prodi : PERBANKAN SYARIAH

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Rabu, 15/01/2020	Titing purnama Sri	peran pemerintah dalam pemberdayaan masyarakat melayani terhadap peningkatan ekonomi di dusun tauwo pantai kec. burau kab. lutim		
2	Rabu, 15/01/2020	Hasrul Hasan	pengembangan usaha gula merah berbasis ekonomi kreatif di kec. latimojong kab. luwu		
3	Rabu, 15/01/2020	Vera Andi Aziz	pengaruh glass ceiling terhadap pengembangan karir wanita (studi karyawan IAIN palopo)		
4	Rabu, 15/01/2020	Muh. Maruf	Pengaruh inklusif keuangan terhadap umkm melalui integrasi financial teknologi uji kota palopo		
5	Rabu, 15/01/2020	Hamita	Pemberdayaan masyarakat dalam upaya peningkatan melalui pengelolaan ikan gabus menjadi abon di desa pompeangan		
6	Rabu, 15/01/2020	Hasri windaruwati	Pengelolaan produksi sirup salak sebagai upaya pemberdayaan desa setiarejo kec. lamasi kab. luwu		
7	Selasa, 16 November 2021	Jusaminawati	Pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat kepalopo		
8	Senin, 20/12/2021	Muh Adli Ashari	pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada bank muamalat palopo		
9	Senin, 20/12/2021	Nur Fadilah	Strategi customer service dalam melayani nasabah bank muamalat kepalopo		
10	Rabu, 22/12/2022	Muh. Asdar	pengaruh religiusitas, produk dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa BSI masamba		

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramiah M., M.M.
NIP 1961020811994032001

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar hasil.



1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 1 1 3 8

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 1138/IP/DPMPSTP/IX/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SITI NURHIDAYANTI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Setiarejo Kab. Luwu
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
NIM : 16 0402 0052

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

PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO RATULANGI

Lamanya Penelitian : 15 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

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

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 16 September 2022
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ERICK K. SIGA, S.Sos
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

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

SKRIPSI SITI NURHIDAYANTI

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

7%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	5%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	www.jurnalekonomi.unisla.ac.id Internet Source	1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	pt.scribd.com Internet Source	1%
7	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
9	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1%

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp. :

Hal : skripsi an. Siti Nurhidayanti

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islams

Di

Palopo

Assalamu `alaikum wr. Wb

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Siti Nurhidayanti

NIM : 16 0402 0052

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Kinerja *Customer Service*, Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam pedoman umum Ejaan Bahasa Indonesia

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. Wb

Tim Verifikasi

1. Hendra Safri, S.E., M.M

Tanggal: 07 Maret 2023

2. Norma Yunita, S.E

Tanggal: 08 Maret 2023

Lampiran 12 Dokumentasi Foto



Lampiran 13 Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS



SITI NURHIDAYANTI Lahir di lamasi, kabupaten Luwu, provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 23 Maret 1998. Penulis lahir dari pasangan Sularno dan Tutiani S palili yang merupakan anak kedua dari 2 bersaudara. Pada tahun 2004 penulis masuk sekolah Dasar negeri (SDN) 277 Sambirejo dan lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah tingkat pertama pada tahun yang sama di MTs Tsanawiyah No. 32 Lamasi dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya penulis masuk pada sekolah Menengah kejuruan di SMK Harapan Lamasi dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama penulis di terima menjadi Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dan insyaAllah tahun ini mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelas sarjana strata satu (S1).

Demikian Riwayat Hidup Penulis untuk sekedar diketahui.

Contact Person Penulis :

siti_nurhidayanti_Mhs@Iainpalopo.ac.id