

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BSI KANTOR CABANG
PEMBANTU (KCP) TOMONI**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
Untuk Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian
Studi Jenjang Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah*



Diajukan Oleh:

Erwin Aksa

2004020030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BSI KANTOR CABANG
PEMBANTU (KCP) TOMONI**

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*



Diajukan Oleh:

Erwin Aksa

2004020030

Pembimbing:

Arzal Syah, S.E., M.Ak.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Erwin Aksa

Nim : 20 0402 0030

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Erwin Aksa

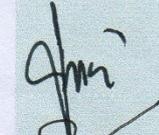
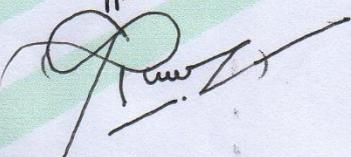
NIM. 20 0402 0030

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni yang ditulis oleh Erwin Aksa Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020030, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 7 Februari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 8 Sya'ban 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 10 Maret 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Umar., S.E., M.SE. | Penguji I | () |
| 4. Muh. Nur Alam Muhajir, Lc., M.Si. | Penguji II | () |
| 5. Dr. Arzalsyah, S.E., M.Ak | Pembimbing | () |

Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, Taufiq, hidayah dan pertolonganNya, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat kelurahan Senga kota Belopa menabung di Bank Syariah Indonesia” dapat terselesaikan dengan baik.

Tak lupa pula shalawat dan salam tidak lupa Peneliti hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, seorang juru selamat yang selalu dinantikan akan syafa`at oleh seluruh umat manusia kelak dihari kiamat.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana 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 terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada kedua orang tua saya yang tercinta Suwandi dan ibunda Jumiati, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta semua saudara dan saudariku Mariana yang selama ini membantu dan mendoakanku. Dan tak lupa pula saya mengucapkan terimakasih,

kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag., beserta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Dr. Masruddin, M.Hum. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Mustaming, M.H.I. IAIN Palopo.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum perencanaan dan keuangan, dan Muhammad Ilyas, S.Ag., MA selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Edi Indra Setiawan, S.E., M.M, dan Sekretaris Prodi, Umar, S.E., M.E. serta para dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing, Dr. Arzal Syah, S.E., Ak., C.A dan Dosen Penguji I Tajuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A. dan Dosen Penguji II, Muh. Nur Alam Muhajir, Lc., M.Si. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk penulis dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
6. Bapak Burhan Hamid selaku Branch Manager Pimpinan BSI KCP Tomoni Beserta Seluruh Staf Karyawan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Terkhusus Untuk Maul dan Andi Enal yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan sebagai pendengar setia yang membantu dan menemani penulis.
8. Untuk teman-teman sekaligus bisa di anggap sebagai saudara saya, Rifki, Arif, Irfan, Ari, Diki, Harfa, dan Ashari yang sudah memberikan pengalaman berharga dan menemani penulis dalam penyusunan.
9. Kepada semua teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2020 (khususnya kelas B) yang sudah membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya Aamiin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan

segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang perbankan.

Palopo, 13 November 2024

Erwin Aksa

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB 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 ^ˀ	B	Be
ت	Ta ^ˀ	T	Te
ث	Ṡa ^ˀ	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa ^ˀ	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra ^ˀ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf		Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	Ha	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. 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
أ	<i>damamah</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
إي	<i>fathah dan yā’</i>	Ai	a dan i
أو	<i>fathah dan wau</i>	Au	i dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifah*

هَوْلٌ : *hauḷa*

3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِي	<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

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَحْنُ : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عُدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didalui oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'alī (bukan 'aliyy atau a'ly)

عَرَبِيٌّ : 'arabī (bukan 'arabiyy atau 'araby)

6. Kata Sandang

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

Contoh:

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

7. Hamzah

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

Contoh:

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

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan muaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu ragkaian teks Arab, maka harus ditransliterasikan secara utuh

Contoh:

Syarḥ al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-maṣlaḥah

9. *Lafẓ al-Jalājah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalājah*, ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fihi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fi al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan. Zaīd Naṣr Ḥāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT = Subhanahu WaTaala

SAW = Sallallahu AlaihiWasallam

AS = Alaihi Al-Salam

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

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

W = WafatTahun

QS.../...:4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali-Imran/3:4

HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	17
C. Kerangka Teori.....	25
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel.....	27

D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR AYAT

Kutipan 1 Q.S. Al-Baqarah ayat 267	57
Kutipan 2 Q.S Al-Mumtahanah ayat 8.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	42
Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Ganda (Uji-F).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (Uji-T).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	54

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni	38
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 4 Uji SPSS

DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

BSI	= Bank Syariah Indonesia
KCP	= Kantor Cabang Pusat
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
IAIN	= Institut Agama Islam Negeri Palopo
LKS	= Lembaga Keuangan Syariah
SPSS	= Statistical Package for Social Science
Sig	= Signifikan
H0	= Hipotesis Nol
H1	= Hipotesis Satu
X	= Variabel independen
Y	= Variabel Dependen
<	= Kurang dari
>	= Lebih dari
%	= Persen

ABSTRAK

ERWIN AKSA, 2025 “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Arzal Syah, S.E., M.Ak..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah BSI KCP Tomoni dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner pada 99 responden dengan skala pengukuran likert. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, heterokedastisitas, dan normalitas, analisi regresi linear berganda, kemudian uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai signifikansi dari variabel fasilitas ($0,018 < 0,005$) dan variabel kualitas pelayanan ($0,000 < 0,005$). Selain itu uji simultan pada variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai f hitung lebih besar dari f tabel yaitu ($56,206 > 3,09$)

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

ERWIN AKSA, 2025 *“The Effect of Facilities and Services on Customer Satisfaction at BSI Sub Branch Office Tomoni ” Thesis Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Bussiness Palopo State Islamic Institute. Guided by Arzal Syah, S.E., M.Ak..*

This study aims to analyze the influence of facilities and services on customer satisfaction at BSI Tomoni Branch Office (KCP). The type of research conducted is quantitative with an associative approach. The population of the study was all BSI KCP Tomoni customers with a simple random sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 99 respondents with a Likert measurement scale. This study uses validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of multicollinearity, heteroscedasticity, and normality tests, multiple linear regression analysis, then hypothesis testing and determination coefficient analysis. The results of this study indicate that the variables of facilities and service quality partially affect customer satisfaction, this is evidenced by the significance value obtained from the facility variable ($0.018 < 0.005$) and the service quality variable ($0.000 < 0.005$). In addition, simultaneous tests on the variables of facilities and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. This can be proven by the calculated f value being greater than the f table, namely ($56.206 > 3.09$)

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Saisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak didalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan persaingan bank di indonesia yang semakin tinggi antara satu sama lain, maka setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku pihak bank, bahwa semakin banyak nasabah maka perusahaan akan semakin sulit untuk mengenali secara teliti.¹

Bank syariah adalah istilah yang digunakan di negara Indonesia untuk menyebutkan suatu hak yang dalam suatu pelaksanaannya berdasar aturan syariah dan beroperasi sesuai dengan kaidah Al-qur'an dan hadis.² Kepuasan nasabah bagi perbankan merupakan tujuan utama agar nasabah tetap setia (loyal), sehingga financial menguntungkan bagi bank. Hal ini juga berlaku bagi nasabah BSI secara keseluruhan seperti dana pensiun, gadai emas, tabungan easy wadiah, tabungan haji, inveastasi dan lain-lain, yang melakukan pencairan dana di Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni.

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, kepuasan nasabah menjadi indikator kunci bagi keberhasilan dan keberlanjutan suatu lembaga keuangan. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu

¹ Edelweis Lararenjana, *Tujuan Bank Dan Fungsinya* (Jakarta Timur: Merdeka, 2014).

² Muh Ruslan Abdullah dan Fasiha, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam* (Makassar: Informasi Pendidikan, 2013).

institusi perbankan syariah terkemuka di Indonesia, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan kepada nasabah. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni berperan penting dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat lokal, namun tantangan dalam memenuhi harapan nasabah masih ada. Disadari atau tidak nasabah sangat kritis akan ketersediaannya fasilitas yang ada di bank, baik dari segi tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan untuk memaaudahkan nasabah dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu dan juga fasilitas pendukung untuk transaksi.

Menurut Rhenal Kasali, fasilitas dapat di defenisikan sebagai sarana dan prasarana yang di sertakan perusahaan untuk di berikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas di sertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang di sediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi keuangan mereka di bank. Sehingga bank mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga penyedia jasa di bidang keuangan tersebut.³

Menurut sugiarto, pelayanan yang baik menciptakan kepuasan nasabah yang semakin melekat erat dan nasabah tidak berpaling ke perusahaan lain. Oleh

³ Rhenal Kasali, *Manajemen Public Relations* (jakarta: penerbit grafit, 2002).

karena itu perusahaan perlu menguasai unsur-unsur seperti kecepatan, ketepatan dan akurat, keamanan, keramahan, kenyamanan.⁴

Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator kinerja yang paling penting. Kepuasan ini tidak hanya memengaruhi loyalitas nasabah, tetapi juga berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan suatu institusi perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia menghadapi tantangan untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi, terutama di era digital yang ditandai dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen.

Meskipun banyak penelitian yang mengkaji pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya di sektor perbankan, penelitian yang secara spesifik membahas BSI KCP TOMONI masih terbatas. Kurangnya pemahaman mengenai faktor-faktor ini dalam konteks lokal menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Kepuasan nasabah tidak hanya berpengaruh pada loyalitas, tetapi juga berkontribusi pada citra dan reputasi bank.⁵ Juga permasalahan yang ada di BSI KCP Tomoni dapat dilihat dari berbagai aspek fasilitas yang tersedia. Parkiran di BSI KCP Tomoni memiliki kondisi yang sempit, sehingga sulit untuk manuver kendaraan, terutama saat banyak nasabah yang datang. Selain itu, area parkir yang terbuka membuat suhu di sana menjadi cukup panas, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengunjung saat harus meninggalkan atau mengambil kendaraan mereka.

⁴ Sugiarto, *Uji Kimiawi Dan Organoloptik Sebagai Uji Mutu Yoghuart* (Bandung: CV Alfabeta, 2005).

⁵ M Hussain, M., Nawaz, M., & Akbar, 'Customer Satisfaction and Service Quality in the Banking Sector', *Journal of Business Research*, 128 (2021), 455–62.

Kombinasi dari kedua faktor ini menambah kesulitan bagi nasabah dalam menggunakan fasilitas parkir. Selain itu, ruang tunggu yang ada tidak dilengkapi dengan fasilitas Wi-Fi, sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung saat menunggu. Pelayanan juga kurang optimal, disebabkan oleh ukuran gedung yang terbilang kecil, sehingga tidak dapat menampung jumlah nasabah yang datang, terutama pada jam sibuk. Semua faktor ini berkontribusi terhadap pengalaman layanan yang kurang memuaskan.

Selain itu, banyak studi yang belum mempertimbangkan perbedaan karakteristik nasabah, seperti usia, tingkat pendidikan, dan penghasilan, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap fasilitas dan pelayanan. Ada juga sedikit perhatian terhadap pengaruh budaya lokal terhadap kepuasan nasabah dalam konteks bank syariah.

Berdasarkan hasil survei dan feedback dari nasabah, banyak yang mengeluhkan tentang fasilitas yang tidak memadai, seperti kurangnya ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas yang terbatas, serta antrian yang panjang saat melakukan transaksi. Selain itu, pelayanan yang dirasakan juga kurang memuaskan, dengan laporan mengenai kurangnya respons dari petugas bank dan waktu tunggu yang lama.⁶ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas yang baik dan pelayanan yang berkualitas memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah.⁷

⁶ A Rizal, M., Sari, D., & Rahman, 'Evaluating Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Banking', *Journal of Islamic Finance*, 12(1) (2023), 45–56.

⁷ A Amin, M., Pasaribu, U., & Gani, 'The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction', *Journal of Islamic Marketing*, 12(4) (2021), 764–82.

Telah banyak literatur yang mengkaji hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan nasabah di sektor perbankan, namun yang secara khusus membahas BSI KCP TOMONI masih terbatas. Hal ini penting untuk diteliti, mengingat konteks lokal dan karakteristik demografis nasabah dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan⁸. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang komprehensif guna memahami pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KCP TOMONI.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP TOMONI. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen BSI untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, sehingga kepuasan nasabah dapat ditingkatkan secara signifikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka kiranya dilakukan penelitian secara empiris yang mampu memberikan jawaban atas pertanyaan faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

⁸ U Yasmin, A., Khan, S., & Ghani, ‘Impact of Customer Demographics on Service Quality and Customer Satisfaction in the Banking Sector of Pakistan’, *European Journal of Business and Management*, 14(3) (2022), 1–10.

1. Apakah fasilitas secara persial mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bsi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni?
2. Apakah kualitas pelayanan secara persial mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bsi Kantor cabang Pembantu (KCP) Tomoni?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bsi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang akan diuraikan dalam penelitian ini yaiu:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bsi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bsi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tomoni?
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bsi Kantor Cabang Pembantu(KCP) Tomoni?

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini sebagai perwujudan perguruan tinggi IAIN Palopo, khususnya jurusan perbankan syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pngetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen perbankan syariah dalam mengambil strategi manajemen sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai program pengembangan yang berkelanjutan sehingga semakin banyak masyarakat yang berminat dan memanfaatkan jasa perbankan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian yang dimaksud adalah untuk mendapatkan tentang posisi penelitian ini dengan kaitannya dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh kalangan akademis. Hal ini ditemukan guna menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menentukan letak perbedan dengan penelitian yang pernah ada.

1. Nurazizah dan Dewi Shinta Wulandari Lubis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sementara produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif dengan analisis linier berganda dan pelayanan sebagai salah satu variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.⁹
2. Andi Alfianto Anugrah Ilahi dan Arifuddin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Lero.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan diketahui $F_{hitung} 13,539 > F$

⁹ And Dewi Shinta W. Lubis Nurazizah, Nurazizah, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang’, *Jurnal Studi Manajemen*, 3.3 (2022).

tabel 2,38 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), kepedulian (X4), dan produk fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan secara parsial ada tiga variabel (X) yang berpengaruh terhadap variabel (Y) yaitu (X1) kehandalan, (X3) jaminan dan (X5) produk fisik dimana nilai t hitung tiga variabel tersebut lebih besar dibandingkan ttabel. Dimana nilai t tabel menunjukkan angka 2,006 sedangkan t (hitung) menunjukkan angka 5,997 pada variabel kehandalan, angka 2,966 pada variabel jaminan dan angka 3,438 pada variabel produk fisik, sehingga $t(\text{hitung}) > t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya (X1) kehandalan, (X3) jaminan dan (X5) produk fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Persamaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif, dengan pelayanan sebagai salah satu variabel independen. Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian.¹⁰

3. Paulus Junico Pasaribu, Baihaqi ,Yumiati dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bengkulu”. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pemasaran relasional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Bengkulu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ipuh. Saran: kualitas pelayanan yang diberikan Bank Bengkulu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ipuh perlu ditingkatkan pada penambahan fasilitas ATM

¹⁰ And Arifuddin Arifuddin Ilahi, Andi Alfianto Anugrah, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank’, *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1.1 (2022), 27–40.

dengan dukungan jaringan yang lebih baik lagi, dalam upaya memperkuat pangsa pasar, manajemen Bank Bengkulu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ipuh harus terus meningkatkan inovasi produk perbankan dan pelayanan. Inovasi tersebut dapat dicerminkan pada performa kinerja layanan, kualitas produk, dan strategi pemasaran relasional yang lebih baik lagi, serta memperbanyak lagi gebyar hadiah dan undian sehingga menarik pelanggan/nasabah. Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bengkulu. Persamaannya yaitu dalam penelitian ini terletak pada pendekatan kuantitatif, dengan pelayanan sebagai salah satu variabel independen, sedangkan Perbedaannya terletak pada analisis linier berganda, selain itu juga terletak pada waktu dan lokasi penelitian¹¹.

4. Siska Anggriani, M. Agus Maryanto dengan judul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam” . Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan, akurasi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syari’ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam dengan nilai signifikan 0,000. Dilihat dari uji t, variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan yaitu variabel kecepatan dengan nilai sig 0,026, variabel keamanan dengan nilai sig 0,000, variabel akurasi dengan nilai sig 0,002, variabel kepercayaan dengan nilai sig 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa secara individual ke empat variabel tersebut dinyatakan berpengaruh

¹¹ Yumiati Paulus Junico Pasaribu, Baihaqi, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bengkulu’, *Jurnal Ilmiah Elemen*, 12,2 (2022).

signifikan positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam. Persamaannya adalah variabel (X1) adalah fasilitas, variabel (X2) adalah pelayanan, dan variabel (Y) adalah kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada variabelnya.¹²

5. Maulida Nurhidayati, Novi Kurnia Cahyani dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah serta apakah kepuasan mampu memediasi pengaruh kemudahan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel nasabah BSI pengguna e-channel sebanyak 100 nasabah dengan teknik pengambilan sampel Insidental sampling. Data dikumpulkan dengan menyebarkan angket kepada sampel 100 nasabah. Data dianalisis dengan metode partial least square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah, kemudahan tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah akan tetapi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh pada loyalitas nasabah, Selain itu, kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah serta mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Persamaannya penelitian tersebut memberikan rekomendasi untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

¹² M. Agus Maryanto Siska Anggriani, ‘Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam’, *Jurnal Ilmiah*, Vol 3 No 1 (2023).

Sedangkan perbedaannya penelitian mungkin memiliki hasil yang sedikit berbeda dalam hal seberapa besar pengaruh masing-masing variabel (fasilitas atau pelayanan) terhadap kepuasan nasabah.¹³

6. Penelitian Wulan Sri Devi dengan judul: “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Aceh Syariah Cabang Ulee Kareng” tahun 2020. Hasil penelitian ini adalah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya, yaitu variabel (X1) adalah fasilitas, variabel (X2) adalah pelayanan, variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Perbedaannya, yaitu Lokasi penelitian di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng. Sedangkan, Lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni.¹⁴
7. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani pada tahun 2019 yang berjudul: "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI syariah KCP Ponorogo" Hasil penelitian kualitas pelayanan dan atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian yang dilakukan Suryani dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah dan menggunakan analisis regresi berganda dengan pendekatan

¹³ Novi Kurnia Cahyani Maulida Nurhidayati, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo’, *Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol 1 No 2 (2023).

¹⁴ Wulan Sri Devi, ‘Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Cabang Ulee Kareng’, 2020.

kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan Suryani dengan yang saya lakukan adalah terletak pada variabel X, fasilitas dan X, kualitas pelayanan.¹⁵

8. Penelitian yang dilakukan oleh Novitasari pada tahun 2020 yang berjudul: "Pengaruh Keunggulan Produk Wadi'ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo". Hasil penelitian variabel penerepan nilai islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di bank syariah mandiri kota palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk wadi'ah. Adapun persamaan penelitian Novitasari dengan penelilitan yang saya lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel Y yaitu kepuasan nasabah dan juga terletak pada objek penelitiannya berada di BSI KCP Ratulangi Kota palopo. Sedangkan perbedaan penelitian yang saya lakukan yaitu terletak pada variabel X, fasilitas dan variabel X2 kualitas pelayanan dan Lokasi penelitiannya.¹⁶
9. Penelitian Eling Purnama Sari (tahun 2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru).Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah Gobah Pekanbaru. Persamaan yaitu sama-sama engaruh Kualitas Pelayanan terhadap

¹⁵ Suryani, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo', 2019.

¹⁶ Novitasari, 'Pengaruh Keunggulan Produk Wadi'ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo', 2020.

Kepuasan Nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan Eling Purnama Sari dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian.¹⁷

10. Penelitian Busriadi (tahun 2020) “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus pada Pegadaian Syariah di Provinsi Jambi)” yang diajukan pada penelitian ini adalah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dalam bertransaksi di pegadaian syariah. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Busriadi dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian.¹⁸

11. Penelitian Putri Balqis (tahun 2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Syariah cabang Pekalongan Ponolawen”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk yang diberikan atau ditawarkan kepada nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan yang diberikan terhadap nasabah belum terjamin dan masih meragukan nasabah sehingga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pegadaian syariah cabang Pekalongan Ponolawen. Penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pada penelitiannya, sedangkan perbedaannya peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian Putri Balqis

¹⁷ Eling Purnama Sari, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru’, 2021.

¹⁸ Busriadi, ‘Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Hasil Penelitian Ini Menyatakan Bahwa Hipotesis Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Di Provinsi Jambi’, 2020.

tentang kualitas pelayanan, produk dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.¹⁹

12. Penelitian Prasetyo (2020) dengan judul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XYZ". Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas bank, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Rekomendasi untuk meningkatkan pelatihan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Adapun persamaannya penelitian meneliti hubungan antara fasilitas dan/atau pelayanan dengan kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berperan penting dalam menentukan kepuasan. Sedangkan perbedaannya Masing-masing penelitian dilakukan di bank yang berbeda dengan konteks dan karakteristik nasabah yang berbeda pula. Misalnya, beberapa fokus pada bank umum, sementara yang lain berfokus pada bank syariah.²⁰

13. Penelitian Sari (2021) dengan judul “ Hubungan Antara Fasilitas Layanan dan Kepuasan Nasabah di KCP Bank Mandiri”. Fasilitas layanan, seperti ruang layanan yang nyaman dan teknologi informasi yang baik, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa nasabah lebih puas ketika fasilitas sesuai dengan harapan mereka. Adapun persamaannya penelitian menggunakan metode kuantitatif, seperti survei atau kuesioner, untuk mengumpulkan data dari nasabah. Sedangkan perbedaannya

¹⁹ Putri Balqis, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen’, 2020.

²⁰ Prasetyo, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XYZ’, 2020.

penelitian lebih menekankan pada aspek pelayanan (misalnya, kecepatan dan keramahan), sementara yang lain lebih menyoroti fasilitas fisik (misalnya, ruang tunggu dan teknologi).²¹

14. Penelitian Wijaya (2022) dengan judul, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Umum di Surabaya”. Tujuannya Pelayanan yang baik, termasuk komunikasi yang efektif dan empati dari petugas, memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi dan interaksi personal antara petugas dan nasabah. Adapun persamaannya penelitian menemukan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya Penelitian berbeda dalam hal populasi dan sampel yang digunakan. Beberapa mungkin menggunakan sampel dari kota besar, sementara yang lain dari daerah yang lebih kecil atau spesifik.²²

15. Penelitian oleh Nuraini (2023) dengan judul, “ Analisis Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah”. Tujuannya Kualitas fasilitas, seperti keamanan dan kenyamanan tempat, serta pelayanan yang responsif, berpengaruh pada loyalitas nasabah. Penelitian ini menyarankan peningkatan fasilitas untuk mempertahankan nasabah. Adapun persamaannya penelitian tersebut memberikan rekomendasi untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan sebagai upaya

²¹ Sari, ‘Hubungan Antara Fasilitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Di KCP Bank Mandiri’, 2021.

²² Wijaya, ‘Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Umum Di Surabaya’, 2021.

untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaannya penelitian mungkin memiliki hasil yang sedikit berbeda dalam hal seberapa besar pengaruh masing-masing variabel (fasilitas atau pelayanan) terhadap kepuasan nasabah.²³

Keunikan yang menjadi pembeda antara penelitian saya dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada fitur Bank BSI KCP Tomoni yang mana Bank BSI KCP Tomoni menyediakan fitur tabungan haji dini. Adapun maksud dan tujuan dari tabungan haji dini itu adalah memberikan peluang untuk anak usia dini untuk menabung sembari menunggu dirinya dewasa dan bisa di berangkatkan haji di kemudian hari.

B. Deskripsi Teori

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja di sediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.²⁴ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Lupiodia, fasilitas merupakan penampilan ,kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan

²³ Nuraini, 'Analisis Pengaruh Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah', 2023.

²⁴ Philip Kotler and Garry Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: penerbit Erlangga, 2006).hal 147

dan peralatan.yang termasuk fasilitas dapat berupa alat,benda-benda,perlengkapan,uang,ruang tempat kerja.²⁵

Menurut Fandi Tjiptono,desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan.sejumlah tipe jasa, presepsi yang terbentuk dari inteaksi antara pelanggan dan fasilitas berpengaruh terhadapkualitas jasa terebut dimata pelanggan. Yang mana dapat diartikan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen.fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat,tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.²⁶

Dari berbagai pengertian diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pelanggan dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberiiikan bank kepada nasabahnya.

Menurut Kotler & Keller terdapat 4 indikator untuk mengukur fasilitas dalam sebuah perusahaan yaitu:²⁷

1) Kondisi fasilitas

Kelayakan suatu fasilitas yang diberikan perusahaan kepada konsumen sangat penting. Fasilitas yang dinilai layak mampu membuat konsumen merasa nyaman dan senang.

²⁵ Tjiptono, *Masalah-Masalah Dalam Perekonomian* (Yogyakarta: : Penerbit Andi, 2006).hal 14-16

²⁶ Fandi Tjiptono, *Manajemen Dalam Pemasaran* (Yogyakarta: CEMERLANG, 2001).hal 9

²⁷ Philip Kotler and Garry Armstrong, *Prrinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: penerbit Erlangga, 2006).hal 147

2) Kelengkapan

Kelengkapan suatu fasilitas merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kelengkapan dari fasilitas ini juga disesuaikan dengan jenis jasanya sehingga konsumen merasa semua fasilitas yang telah disediakan sangat membantu mereka dan membuat mereka nyaman.

3) Desain interior

Beberapa perusahaan jasa mempunyai tempat usaha yang perlu diperhatikan salah satunya adalah desain interior. Desain interior yang baik dan nyaman serta selaras dengan jenis jasa yang ditawarkan akan membuat konsumen merasa nyaman dan semakin meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa tersebut.

4) Desain eksterior

Desain eksterior menjadi hal pertama yang akan dilihat oleh konsumen, sehingga penataan dan desain eksterior yang baik serta selaras dengan jenis jasa yang ditawarkan akan membuat konsumen merasa tertarik untuk datang dan menilai bahwa perusahaan tersebut dapat dipercaya.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah penunjang pemasaran produk sekaligus dapat dilihat sebagai pusat keseluruhan paket atau masing-masing memenuhi maka dengan sendirinya mendatangkan keuntungan bagi perusahaan, pendapat ini dilatarbelakangi bahwa kunci keberhasilan kegiatan pemasaran adalah kepuasan

konsumen. Pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.²⁸

Jadi dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan tidak kasat mata yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelanggannya untuk menyiapkan dan mengurus, baik berupa barang ataupun jasa

Menurut Lovelock dan Wright, kesenjangan jasa bukanlah satu-satunya cara pelanggan menilai kualitas jasa, mereka juga menggunakan 5 dimensi yang luas kriterianya.²⁹

1. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Keandalan dalam penelitian ini meliputi:

a. Kinerja sesuai harapan

1. Kinerja perusahaan sesuai harapan konsumen
2. Pelayanan yang sama untuk semua konsumen

b. Ketepatan waktu

- 1) *Outlet buka tepat waktu*
- 2) *Jam kerja perusahaan selalu tepat waktu dan akurat*

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Terjemahkan Benyamin Molan* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2008).hal 105

²⁹ Lovelock dan Wright. Klaure CristhoperH, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Macananjaya cermelan, 2007).hal 58

2. Bukti fisik (*Tangible*)

Tangible dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemenelemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

3. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Tanggapan adalah Kemauan untuk membantu konsumen damemberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (responsiveness) dalam posisinya.

4. Empati (*Empaty*)

Pengertian *empati* adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Empati dalam penelitian ini meliputi :

a. Kepedulian

- 1) Karyawan memiliki kepedulian kepada konsumen
- 2) Karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen

b. Memahami kebutuhan

- 1) Memahami kebutuhan konsumen secara spesifik
- 2) Perusahaan memahami keinginan konsumen

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan. Indikator jaminan ini adalah:

a. Sopan santun

- 1) Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
- 2) Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen

b. Kejujuran

- 1) Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi/pemesanan
- 2) Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan konsumen

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan.

3) Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler Philip, didalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses konsumsi. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya, inilah yang disebut evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah konsumen puas atau tidak puas terhadap konsumsi produk atau merek yang telah dilakukannya. Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya³⁰

Kotler dan Susanto, Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pelanggan dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka, pelanggan puas jika harapan mereka di lebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama dan

³⁰ Philip Kotler, *Kepuasan Nasabah* (Jakarta: PT. Pherindo, 2004). hal 122

memeberi komentar baik tentang perusahaan. Tujuan perusahaan tidak hanya mendapatkan pelanggan namun juga mempertahankan pelanggan..³¹

Menurut Tjiptono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya(atau norma kinerja lainnya)dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya³²

Menurut kasmir, terdapat empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Sistem keluhan atau usulan
2. Survei kepuasan konsumen
3. Konsumen samaran
4. Analisis mantan pelanggan³³

Tjiptono, Adapun manfaat yang dapat diraih ketika pelanggan merasa puas adalah sebagai berikut³⁴

1. Reaksi terhadap podusen berbiaya rendah
2. Manfaat ekonomis retensi pelanggan
3. Nilai kumulatiff dari relasi berkelanjutan
4. Daya persuasif
5. Reduktifitas sensitifitas harga
6. Sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

³¹ Kotler dan Susanto, *Pengertian Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: cemerlang, 1999).hal 87

³² Tjiptono .fandi dan anastasiya Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2001).hal 134

³³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008).hal 67

³⁴ Fandi Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Pemasaran ,Edisi Kedua* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006).hal 114

Rangkuti dalam Swatinra mempunyai pendapat bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi konsumen
4. Harga
5. Citra
6. Tahap dan momen pelayanan³⁵

Menurut Kotler, pelanggan yang puas tentu akan berbeda dengan perilaku pelanggan yang tidak puas. menyatakan ciri-ciri konsumen merasa puas sebagai berikut:

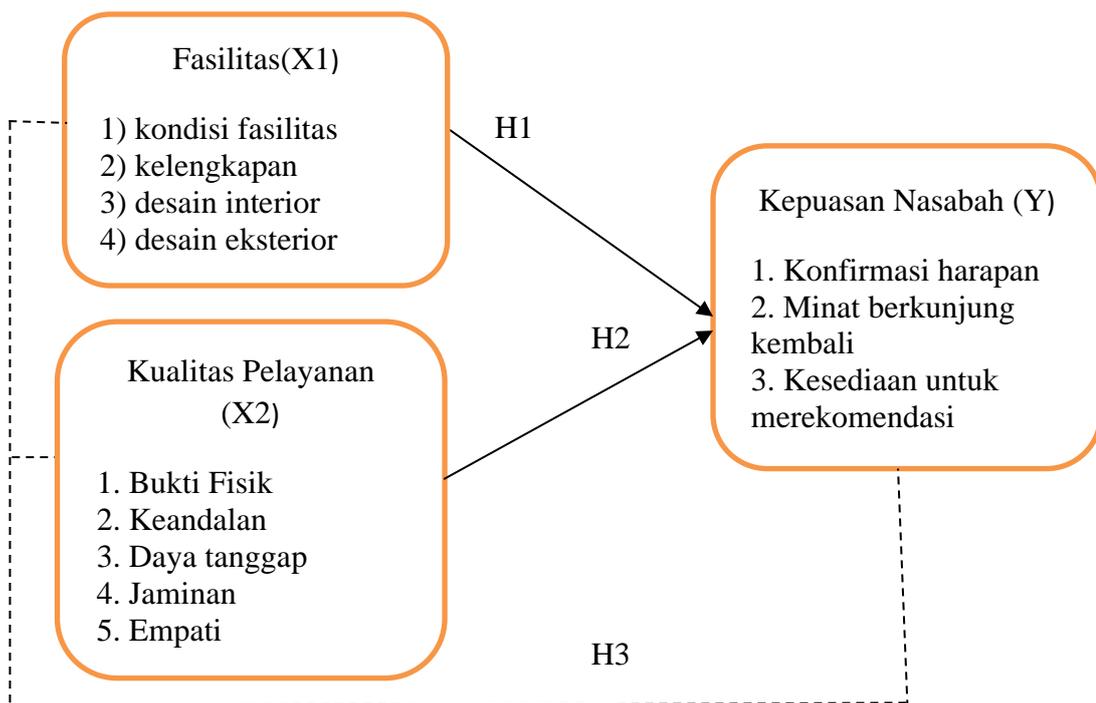
1. Loyal terhadap produk
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut
3. Perusahaan menjadi pertimbangan pertama³⁶

³⁵ Rangkuti dan Swatinra, *Pengaruh Perekonomian Pemasaran* (Bandung: erlangga, 2004).

³⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Pemasaran, Pengendalian, Prenticehall, Edisi Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2007).

C. Kerangka Teori

Berdasarkan teori yang telah di deskripsikan tentang variabel bebas dan variabel terkait, maka hubungan variabel-variabel tersebut dapat di gambarkan sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah atau sub masalah yang diajukan peneliti. Yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan harus diuji kebenarannya, maka hipotesis dalam penelitian ini yakni:

H_0 : Variabel Fasilitas (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Di Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni.

H_1 : Variabel Fasilitas (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Di Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni.

H_0 : Variabel Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Di Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni.

H_2 : Variabel Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Di Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni.

H_0 : Variabel Fasilitas (X_1) dan Pelayanan(X_2) tidak berpengaruh secara bersamama-sama terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni

H_3 : Variabel Fasilitas(X_1) dan Pelayanan(X_2) berpengaruh secara bersamama-sama terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tomoni.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif yaitu suatu metode yang menguraikan secara mendetail tentang suatu yang menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono, Metode kuantitatif adalah semua data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Perhitungan dari metode kuantitatif yaitu berdasarkan dari koefisien yang diberikan kepada responden.³⁷

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia kecamatan Tomoni, Kabupaten Luwu Timur.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah yang ada di BSI kantor cabang pembantu (KCP) Tomoni Kabupaten Luwu Timur yang berjumlah 9.982 Nasabah³⁸.

2. Sampel

Sugiyono menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini nasabah BSI Tomoni yang berdasarkan data adalah

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&A* (Bandung: CV Alfabeta, 2011).

³⁸ Sumber: Data Sekunder dari observasi

berjumlah 9.982 nasabah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Rumus Slovin* dimana adalah 10% dari populasi responden yang dibulatkan menjadi 99. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Teknik Accidental Sampling merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan. Dalam hal ini, konsumen yang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel penelitian, asalkan dianggap cocok sebagai sumber data. Oleh karena itu, metode pengambilan sampel ini memperbolehkan pengambilan sampel dengan cara yang lebih fleksibel dan tidak membatasi siapa saja yang dapat diikuti dalam penelitian.

Adapun rumus teknik Slovin yakni:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e² = margin of eror

Dengan ini ditetapkan 10%, maka diperoleh sebuah Teknik perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{9,982}{1 + 9,982 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{9,982}{1 + 9,982 (0.01)}$$

$$n = \frac{9,982}{1 + 99.82}$$

$$n = \frac{9,982}{100.82}$$

n = 99.00 dibulatkan menjadi n = 99

Dari perhitungan menggunakan teknik slovin dapat diketahui bahwa sampel yang akan diteliti adalah 99 nasabah yang ada di BSI kantor cabang pembantu (KCP) Tomoni dari 9.982 Populasi.

D. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui pembagian angket atau kuesioner kepada responden. Dengan penggunaan kuesioner ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden secara efisien. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk menjawabnya. Pemilihan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dikarenakan beberapa alasan seperti kepraktisan dalam mencapai responden yang luas, dimana peneliti dapat mengirimkan pertanyaan kepada banyak orang secara bersamaan. Kemudian dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat memastikan bahwa semua responden dihadapkan pada pertanyaan yang sama dan memungkinkan perbandingan serta analisis yang konsisten. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan ataupun pernyataan yang telah dirancang untuk mengumpulkan informasi dari responden yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Responden yang dimaksud dalam hal ini adalah nasabah BSI KCP Tomoni.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan menggunakan Survei dilakukan secara online atau melalui survei Google Formulir yang didistribusikan secara online untuk menghemat waktu dan biaya. Metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tentang objek yang diteliti. Responden dapat memberikan tanggapannya dengan mengisi kuesioner. Hasilnya kemudian diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial.³⁹

Uraian penilaian angket dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Tingkat Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian kuantitatif, analisis data merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti setelah mengumpulkan data dari semua responden dan sumber data lainnya. Kegiatan ini dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel untuk semua responden, menyajikan data dari tiap variabel yang akan diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab asumsi yang dipakai sebelumnya dan melakukan pengujian untuk menguji hipotesis yang telah

³⁹ Sugiyono dan Eri Wibowo, *Statitika Untuk Penelitian* (bandung: CV Alfabeta, 2019).hal 86

diajukan. Adapun Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah uji yang memperlihatkan sejauh mana sebuah alat ukur mampu mengukur apa yang akan diukur.⁴⁰ Adapun manfaat dari uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana ketepatan sebuah instrument pengukuran dalam menjalankan fungsi ukurnya agar data yang dihasilkan dapat sesuai dan relevan dengan pengukuran tersebut.⁴¹ Pengambilan Keputusan pada uji validitas jika:

Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka indikator tersebut dinyatakan valid.

Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau *reliability* berarti dapat dipercaya, atau kerap kali diartikan dengan konsistensi atau keajegan, kestabilan maupun ketepatan.⁴² Sebuah kuesioner dianggap *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai $\alpha > 0,6$. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen

⁴⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Analisis SPSS Versi 17, Edisi 5* (Rajawali Pers, 2016).hal 161-162

⁴¹ Sri Wahyuning, *Dasar-Dasar Statistika* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021).hal 93.

⁴² Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisa Dalam Penelitian Kuantitatif, Edisi 3* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).hal 105.

yang jika digunakan beberapa kali digunakan untuk mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama pula.⁴³

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data merupakan hasil dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal.⁴⁴ Adapun tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui nilai residu/perbedaan yang ada pada penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Nilai residu bisa diketahui dari kurva yang terdapat dalam output SPSS berupa bentuk kurva seperti lonceng (*bell-shaped curve*) jika datanya berdistribusi normal. Secara deskriptif, uji normalitas bisa dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* yang telah distandarkan⁴⁵. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistic nonparametric Kolmogrov Sminov (K-S).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi (hubungan) yang signifikan antar variabel independen. Apabila terdapat hubungan yang signifikan, artinya ada aspek yang sama diukur pada variabel independen. Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2017) hal 121.

⁴⁴ Nuryadi Dkk, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian, Edisi 1* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017).hal 79.

⁴⁵ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif, Edisi 3* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).hal 114

regresi, dengan patokan nilai *variance inflation factor* (VIF) dan koefisien korelasi antar variabel independen. Adapun kriteria yang dipakai adalah:

Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka tidak ada multikolinearitas.

Jika nilai VIF > 10 dan tolerance < 0,1 maka ada multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan variabel dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.⁴⁶ Adapun bukti dari heteroskedastisitas dapat dibuat melalui penggunaan metode *Glejser* dengan cara meregresikan variabel variabel bebas terhadap nilai mutlak nya. Jika semua variabel-variabel independent memiliki nilai sig t > 0,05 maka model tersebut tidak memiliki gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat.⁴⁷ Analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel Fasilitas (X₁), dan Pelayanan (X₂), secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Adapun model analisis regresi berganda dapat dijabarkan sebagai berikut:⁴⁸

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

⁴⁶ Sihabuddin Dkk, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS, Edisi 1* (Banyumas: CV Pena Persada, 2021).hal 126.

⁴⁷ Sihabuddin DKK, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS, Edisi 1* (Banyumas: CV Pena Persada, 2021).hal 59.

⁴⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian, Edisi 1* (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021).hal 52.

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Fasilitas

X₂ = Pelayanan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien Fasilitas

b₂ = Koefisien Pelayanan

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketentuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:⁴⁹

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial.

b. Simultan (Uji f)

Uji Uji f atau uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independent (bebas) secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen (terikat). Tingkatan yang digunakan sebesar 0,5 atau 5%, apabila nilai

⁴⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021).hal 129.

signifikan $F < 0,5$ maka artinya variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen begitupun sebaliknya.⁵⁰

- 1) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat diartikan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait.
- 2) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi dapat diartikan bahwa semua variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada prinsipnya digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika angka koefisien determinasi pada model regresi terus menjadi kecil atau semakin mendekati nol artinya semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau nilai R^2 semakin mendekati 100% maka artinya semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.⁵¹

⁵⁰ Syarifuddin & Ibnu Al Saudi, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS* (Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022).hal 77.

⁵¹ Syafrida Sahir Hafni, *Metodologi Penelitian, Edisi 1* (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021).hal 54.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya BSI KCP Tomoni

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi besar untuk memimpin dalam industri Keuangan Syariah. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat terhadap isu halal serta dukungan kuat dari para pemangku kepentingan merupakan faktor penting dalam mengembangkan ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk peran Bank Syariah. Bank Syariah memiliki peran vital sebagai fasilitator dalam seluruh kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal. Di Indonesia, industri Perbankan Syariah telah menunjukkan peningkatan dan pengembangan yang signifikan, baik dalam inovasi produk, peningkatan layanan, maupun perluasan jaringan, yang menunjukkan tren positif setiap tahunnya. Semangat percepatan juga terlihat dari banyaknya aksi korporasi oleh Bank Syariah, termasuk tiga Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN: Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi momen bersejarah dengan bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas, yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini mengintegrasikan kelebihan dari ketiga Bank Syariah, menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang lebih kuat. Didukung oleh sinergi dengan

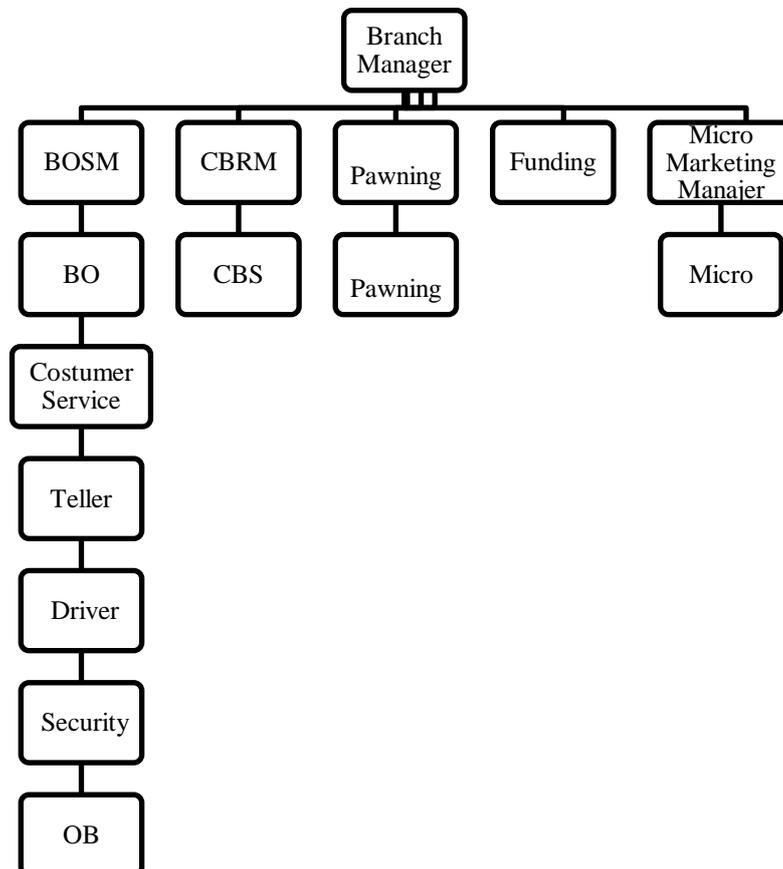
perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah ini bertujuan untuk melahirkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan umat, berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan membawa kebaikan bagi seluruh alam (Rahmatan Lil'Alamiin).

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 berisi izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta izin perubahan nama dan izin usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Surat dari OJK ini memperkuat posisi BSI untuk menjalankan aktivitas perbankan berdasarkan konsep syariah, menggabungkan keunggulan dari ketiga bank pembentuknya.

Pada hari Rabu 01 September 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni meresmikan konter Layanan Gadai emas. Konter gadai ini merupakan komitmen untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan keberadaan konter gadai tersebut dapat mempermudah masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas lagi. Masyarakat juga bisa melakukan investasi emas dengan program cicilan emas, sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk dapat memiliki emas.

b. Struktur BSI KCP Tomoni

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni



Sumber: Data Sekunder dari observasi

c. Visi dan Misi

1) Visi

Adapun visi dari BSI KCP Tomoni yaitu menjadi Top 10 Bank Syariah Global

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

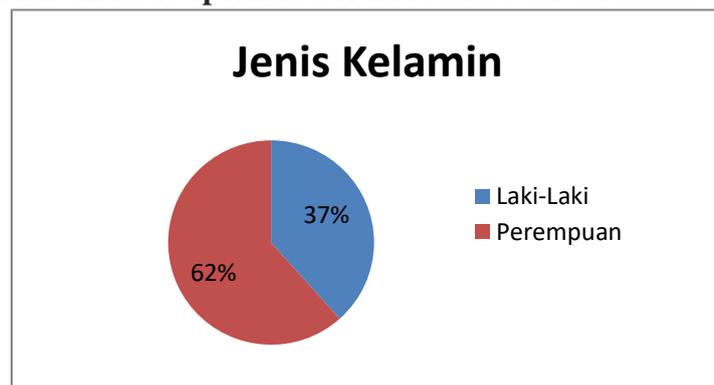
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat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

2. Karakteristik Responden

a. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini respondennya ialah nasabah BSI KCP Tomoni. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah yang ditemui peneliti saat penelitian dilangsungkan yang berjumlah sebanyak 99 nasabah, dengan responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang dan berjenis kelamin perempuan 61 orang.

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



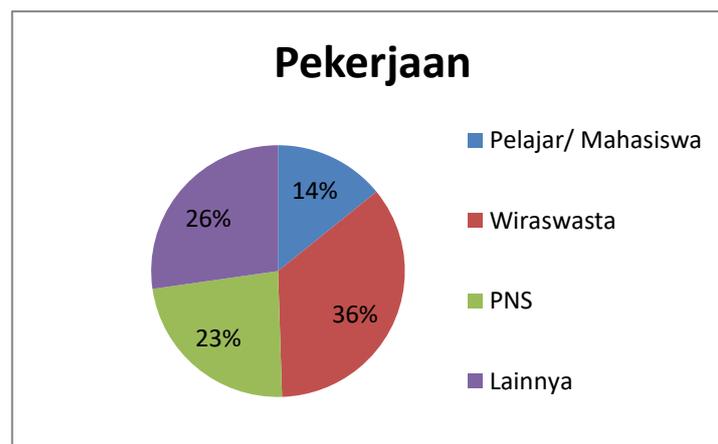
Sumber: Data primer diolah (2024)

Dari hasil pengolahan data diatas terhadap karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, diketahui responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu seanyak 61 orang atau 62%, sedangkan untuk responden

laki-laki yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 37% maka dapat dikatakan responden pada penelitian ini dominan perempuan.

b. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

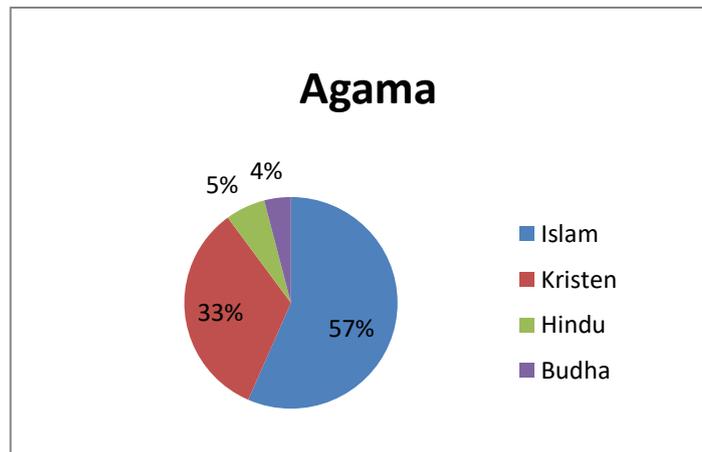


Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai pekerjaan responden, mayoritas responden adalah wiraswasta dengan jumlah 35 orang atau 36%. Responden yang bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa berjumlah 14 orang atau 14%, responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 23 orang atau 23%, dan pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 26 orang atau 26%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah BSI KCP Tomoni didominasi oleh wiraswasta.

c. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Agama

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Agama



Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai agama responden, mayoritas responden adalah agama Islam, dengan jumlah 56 orang atau 57%. Sedangkan responden beragama Kristen berjumlah 33 orang atau 33%. Responden beragama Hindu sebanyak 5 orang atau sebesar 5%, dan responden beragama Budha sebanyak 4 orang atau sebesar 4%.

3. Deskripsi Jawaban Responden

a. Jawaban Responden Pada Variabel Fasilitas

Dalam variabel fasilitas, terdapat indikator kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan desain eksterior.

Tabel 4.1 Jawaban Responden Variabel Fasilitas

No	Fasilitas (X1)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
1	Fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Tomoni selalu dalam kondisi baik dan terawat	69	70%	28	28%	1	1%	1	1%	99	363	4
2	Tata letak fasilitas di cabang BSI KCP Tomoni memudahkan saya dalam melakukan transaksi kelengkapan	73	74%	20	20%	4	4%	2	2%	99	362	4
3	Cabang BSI KCP Tomoni menyediakan kelengkapan berbagai fasilitas yang memadai untuk berbagai jenis layanan perbankan	65	66%	33	33%	1	1%	0	0%	99	361	4
4	Kelengkapan fasilitas di cabang KSP Tomoni cukup lengkap	53	54%	44	44%	2	2%	0	0%	99	348	4
5	Desain interior cabang BSI KCP Tomoni menciptakan suasana yang nyaman untuk nasabah	56	57%	39	39%	4	4%	0	0%	99	349	4
6	Ruang-ruang di cabang BSI KCP Tomoni dirancang dengan baik untuk mendukung kenyamanan dan privasi nasabah	56	57%	39	39%	3	3%	1	1%	99	348	4
7	Desain eksterior cabang BSI KCP Tomoni terlihat menarik dan sesuai dengan citra profesional bank	42	42%	56	57%	1	1%	0	0%	99	338	3

No	Fasilitas (X1)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
8	Desain eksterior cabang BSI KCP Tomoni sesuai dengan standar estetika yang saya harapkan dari sebuah bank	43	43%	51	52%	3	3%	2	2%	99	333	3

Sumber: Data Primer diolah (2024)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel fasilitas, maka rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju. Hal ini dianggap bahwa fasilitas yang ada di BSI KCP Tomoni sudah cukup baik menurut responden.

b. Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Dalam variabel kualitas pelayanan, terdapat indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 4.2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan (X2)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
1	Material yang digunakan dalam fasilitas BSI KCP Tomoni (Seperti kursi, meja, dll) menunjukkan kualitas yang baik dan nyaman untuk digunakan	55	56%	42	42%	2	2%	0	0%	99	350	4

No	Kualitas Pelayanan (X2)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
2	Fasilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni mudah diakses oleh semua nasabah, termasuk difabel.	56	57%	39	39%	3	3%	1	1%	99	348	4
3	BSI KCP Tomoni selalu memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu kepada nasabah	60	61%	38	38%	1	1%	0	0%	99	356	4
4	BSI KCP Tomoni selalu memenuhi janji atau komitmen yang telah diberikan kepada nasabah.	46	46%	52	53%	1	1%	0	0%	99	342	4
5	Saya merasa karyawan BSI KCP Tomoni selalu tanggap terhadap kebutuhan nasabah.	57	58%	41	41%	1	1%	0	0%	99	353	4
6	Karyawan BSI KCP Tomoni selalu siap membantu ketika saya membutuhkan bantuan	49	49%	50	51%	0	0%	0	0%	99	346	4

No	Kualitas Pelayanan (X2)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
7	Saya merasa yakin bahwa BSI selalu memberikan jaminan atas keamanan dana saya	44	44%	52	53%	3	3%	0	0%	99	338	4
8	BSI memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan selalu sesuai dengan yang dijanjikan	55	56%	44	44%	0	0%	0	0%	99	352	4
9	Karyawan BSI selalu menunjukkan perhatian pribadi kepada setiap nasabah	56	57%	39	39%	3	3%	1	1%	99	348	4
10	Karyawan BSI menunjukkan sikap peduli terhadap masalah yang dihadapi nasabah.	42	42%	56	57%	1	1%	0	0%	99	338	4

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Ini dianggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Tomoni telah sesuai dengan harapan nasabah.

c. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.3 Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan Nasabah (Y)	SS		S		TS		STS		TOTAL		Modus
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	Skor	
1	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI KCP Tomoni sangat baik	62	63%	35	35%	1	1%	1	1%	99	356	4
2	Melakukan pembelian ulang dengan menggunakan jasa bank kembali	49	49%	44	44%	6	6%	0	0%	99	340	4
3	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan BSI kepada orang lain	34	34%	64	65%	1	1%	0	0%	99	330	3
4	Nasabah puas terhadap fasilitas dan pelayanan di BSI KCP Tomoni	56	57%	42	42%	0	0%	1	1%	99	351	4
5	Keterjangkauan dan kemudahah akses lokasi yang dituju	54	55%	42	42%	3	3%	0	0%	99	348	4

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah, maka rata-rata responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini dianggap bahwa nasabah dari BSI KCP Tomoni sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

		FASILITAS	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN NASABAH
FASILITAS	Pearson Correlation	1	.399**	.206*
	Sig. (2-tailed)		.000	.041
	N	99	99	99
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.399**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	99	99	99
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.206*	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	
	N	99	99	99

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

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

Jika nilai sig < 0,05 maka kuisioner dari variabel tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

Sumber : Data diolah SPSS 16 (2024)

Jika nilai Croanbach.s Alpha lebih dari 0,60 maka variabel dikatakan reliabel atau dapat diandalkan.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah uji dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas bisa dilihat dari uji

normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, dengan memperhatikan nilai *asyp. Sig (2-tailed)*. Jika nilai *asyp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87916974
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.120
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		1.192
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116

Sumber: Data primer diolah SPSS 16 (2024)

Nilai *Asyp Sig (2-tailed)* yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebesar $0,116 > 0,05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas kolmogorov-smirnov dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) yang diteliti tidak saling berkorelasi atau tidak terdapat hubungan signifikan diantara variabel independen. Korelasi yang tinggi diantara variabel bebas menyebabkan peneliti tidak dapat mengisolasi pengaruh individual variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika diantara variabel bebas terdapat korelasi secara sempurna atau mendekati sempurna, maka model analisis regresi

tidak dapat digunakan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,841	1,189	< 10
Kualitas Pelayanan (X2)	0,841	1,189	< 10

Sumber: Data diolah SPSS 16 (2024)

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, diketahui bahwa nilai perhitungan *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *variance infloation factor* (VIF) > 10 dan mempunyai angka tolerance tidak kurang dari 0,1. Hal ini menandakan bahwa semua variabel yang dilakukan pengujian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas, dengan demikian semua variabel dapat digunakan sebagai variabel independen. Hasil uji multikolinearitas ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah salah satu bentuk dari uji asumsi klasik yang merupakan distribusi probabilitas gangguan yang dianggap tetap untuk seluruh nilai variabel bebas. Jika asumsi ini tidak terpenuhi maka terjadi masalah heterokedastisitas, yaitu seluruh faktor gangguan tidak memiliki varian yang sama atau terdapat varian yang tidak konsisten untuk seluruh nilai variabel bebasnya.

Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.965	1.029		2.883	.005
	FASILITAS	-.057	.041	-.151	-1.375	.172
	KUALITAS PELAAANAN	.000	.029	-.001	-.010	.992

Sumber : Data diolah SPSS 16 (2024)

Hasil dari olah data dalam penelitian ini yaitu nilai sig yang diperoleh 0,09. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser yaitu jika nilai sig > 0,05 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

d. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pada saat menguji hipotesis dan menjawab permasalahan dalam penelitian ini digunakan untuk analisis statistic regresi linerar berganda (*multiple linear regression*) dengan menggunakan aplikasi SPSS 16. Semua hasil uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.762	1.850		.952	.343
	FASILITAS	.099	.075	.100	1.329	.018
	KUALITAS PELAAANAN	.532	.052	.769	10.176	.000

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.762	1.850		.952	.343
FASILITAS	.099	.075	.100	1.329	.018
KUALITAS PELAAANAN	.532	.052	.769	10.176	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : Data diolah SPSS 16 (2024)

$$Y = 1,762 + 0,099X_1 + 0,532X_2 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 1,762 menunjukkan bahwa bila variabel independennya nol maka kepuasan nasabah adalah 1,762
2. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas adalah sebesar 0,099 menyatakan bahwa setiap peningkatan fasilitas sebesar 1 satuan akan menambah tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni sebesar 0,099 sehingga dapat disimpulkan fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan adalah sebesar 0,532 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan menambah tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni sebesar 0,532 sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni.

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Untuk menentukan nilai t-tabel, maka ditentukan

dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah indikator/ variabel.

Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji-t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.762	1.850		.952	.343
	FASILITAS	.099	.075	.100	1.329	.018
	KUALITAS PELAYANAN	.532	.052	.769	10.176	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16 (2024)

Hipotesis 1 : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari Uji-t mendapatkan nilai probabilitasnya sebesar $0,018 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni

Hipotesis 2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari Uji-t mendapatkan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$ maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tomoni.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat

menerangkan variabel terikatnya secara serentak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.228	2	202.614	56.206	.000 ^a
	Residual	346.065	96	3.605		
	Total	751.293	98			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAAANAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16 (2024)

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 96$ maka f_{tabel} didapat $(2:96) = 3,09$. Berdasarkan uji anova atau uji F dari output SPSS, terlihat bahwa diperoleh F_{hitung} sebesar $56,206 > \text{nilai } F_{tabel} 3,09$ dan probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Secara lebih tepat, nilai F_{hitung} dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan dalam mendeteksi seberapa jauh hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Pada data yang diolah terdapat tiga variabel independen. Seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.530	1.899

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAAANAN, FASILITAS

Sumber: Data diolah SPSS 16 (2024)

Pada tabel diatas terlihat bahwa R memperoleh nilai korelasi sebesar $R=0,734$ yang artinya korelasi atau hubungan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni. Kemudian nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar $= 0,539$ yang artinya fasilitas dan pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah BSI KCP Tomoni sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti.

B. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Tomoni

Berdasarkan hasil olah data statistik di atas menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Yang artinya H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat Tabel 4.11 diperoleh tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga penyedia jasa, tentunya fasilitas sering diartikan sebagai sarana prasarana penting yang sengaja disediakan untuk dipakai dan dinikmati oleh para nasabah yang bertujuan untuk dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sebagai sumber daya fisik harus ada terlebih dahulu dan disediakan sebelum suatu

jasa ditawarkan kepada para nasabah. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, segala fasilitas yang disediakan tentunya diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Semakin baik fasilitas yang disediakan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni tentunya dapat mempengaruhi respon nasabah, sehingga dapat menimbulkan persepsi yang semakin baik, dengan begitu semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni memiliki tampilan gedung yang bagus dan bersih, tampilan ruang tunggu sudah tertata dengan rapi, tersedianya brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Syariah Indonesia, memiliki penerangan cahaya yang sudah cukup memadai serta memiliki perangkat peralatan yang baik dalam melayani transaksi nasabah sehingga mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang maksimal. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau fisik seperti peralatan, teknologi, berbagai materi yang terawat serta menarik yang mempunyai peranan mempermudah dalam melancarkan transaksi dan dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan dan juga kepuasan pelanggan. Persepsi yang diperoleh nasabah setelah menikmati atau menggunakan fasilitas yang disediakan PT. Syariah Indonesia KCP Tomoni akan berpengaruh terhadap kualitas bank tersebut di mata nasabah.

Fasilitas yang baik merupakan bagian integral dari pengalaman layanan dan memengaruhi kepuasan nasabah. Teori kepuasan pelanggan milik Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka alami⁵². Dalam konteks fasilitas, harapan nasabah mencakup kualitas, aksesibilitas, dan kenyamanan yang disediakan. Fasilitas yang dimaksud oleh Kotler dan Keller yaitu fasilitas yang memadai dan inovatif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari (2021)⁵³ yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian lainnya juga dilakukan oleh Muhtadi,⁵⁴ dan Aprilyanto & Johan⁵⁵ yang menyimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun hasil penelitian lain yang tidak sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu hasil penelitian dari Erika⁵⁶ tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung (studi pada taman rekreasi Sengkaling UMM Malang). Hasil penelitian yang diperoleh Erika, dkk yaitu

⁵² Kotler & Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Terhemahan Benyamin Molam* (Jakarta: PT Prenhalindo, 2008).hal 52.

⁵³ Sari, Oetama, “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit”. *Jurnal Sahmiyya*, 2,2 (2023)

⁵⁴Muhtadi, DKK, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah-Tabungan Mudharabah Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)”*Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 9(2), 14-25 (2020)

⁵⁵Aprilyanto, H., & Johan, S, “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Roxy Square”, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2) 118-122 (2021)

⁵⁶Aprilia. Erica, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Taman Rekreasi Sengkaling UMM Malang)” *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Malang (2023)

fasilitas wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Fasilitas yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Perspektif ini dapat dianalisis dalam konteks nilai-nilai Islam berdasarkan Al-Qur'an yang menekankan pelayanan yang baik, keadilan dan kesejahteraan. Dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ط

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu”

Ayat ini dapat diartikan sebagai dorongan untuk memberikan yang terbaik, termasuk dalam fasilitas dan pelayanan, untuk kepuasan dan kemaslahatan orang lain.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP

Tomoni

Berdasarkan hasil olah data statistik di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Yang artinya diterima dan H_0 ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat Tabel 4.11 diperoleh tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Adapun indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Indikator yang pertama yaitu bukti fisik. Artinya material yang

digunakan dalam fasilitas BSI KCP Tomoni seperti kursi meja menunjukkan kualitas yang baik dan nyaman untuk digunakan. Indikator yang kedua yaitu keandalan. Artinya BSI KCP Tomoni harus memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu serta selalu memenuhi janji atau komitmen yang sudah diberikan kepada nasabah. Indikator ketiga yaitu jaminan. Artinya BSI KCP Tomoni harus memberikan jaminan atas keamanan dana nasabah. Dan indikator yang keempat yaitu empati. Artinya karyawan BSI KCP Tomoni selalu menunjukkan perhatian pribadi dan sikap peduli terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar nasabah setuju bahwa . Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni sudah menerapkan pelayanan secara islami. Kualitas pelayanan dilihat dari . Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, . Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial. Tidak hanya itu, karyawan . Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni juga tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal bertransaksi. Kualitas pelayanan ditentukan dari seberapa besar kemampuan yang dimiliki . Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni demi tercapainya kebutuhan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah. Hasil tersebut juga dijelaskan oleh Zulkarnain, dkk (2020) bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa

yang diharapkan konsumen. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam mendukung kepuasan nasabah. Dimensi seperti keandalan, empati, tangibles, responsivitas, dan jaminan menjadi tolak ukur penting dalam menilai dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Organisasi yang mampu memberikan layanan berkualitas akan menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memperkuat citra merek mereka. Hal ini sesuai dengan teori kepuasan pelanggan milik Kotler dan Keller (2009). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kemungkinan pelanggan merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabila dan Mardianti (2021), Madiistriyatno dan Afdal (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Khaliq (2019), Setiawan dan Fachmi (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif (berpengaruh positif) signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini memiliki hasil yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Meli dan Riski (2020) yang berjudul pengaruh kualitas layanan dan

kualitas produk terhadap kepuasan nasabah bank. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, artinya kualitas pelayanan bukan faktor yang secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen. Meskipun tidak berpengaruh, bukan berarti kualitas layanan merupakan variabel yang tidak penting. Tidak berpengaruh bisa juga disebabkan adanya variabel lain yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

Islam mengajarkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai tindakan ibadah. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an pada Surah Al-Mumtahanah ayat 8 yang berbunyi :

لَا يَنْهَاكُمُ اللَّهُ عَنِ الدِّينِ أَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَهُمْ يُخْرِجُوكُمْ مِّن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Terjemahan:

“Allah tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu karena agama dan tidak mengusir kamu dari negerimu. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil.”

Ayat ini mengajarkan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan adil kepada semua orang, termasuk nasabah, sebagai bentuk kebaikan yang disukai oleh Allah.

3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk menguji hipotesis secara simultan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan menggunakan uji F. Berdasarkan hasil olah data statistik di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel fasilitas

(X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah tabungan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Yang artinya H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat tabel 4.12 diperoleh nilai F hitung $>$ F tabel ($46,912 > 3,09$) dan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengujian dari koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0,539, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berkontribusi sebesar 53,9% terhadap peningkatan kepuasan nasabah, atau dengan kata lain kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua faktor bebas yaitu fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) sebesar 53,9%, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni. Pengaruh positif tersebut disebabkan karena adanya pengaruh dari fasilitas yang tersedia pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni, hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden bahwa fasilitas yang disediakan sangat baik dan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni, seperti perangkat peralatan yang cukup baik untuk melayani nasabah, tersedianya brosur atau bacaan yang menjelaskan produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni, tampilan ruang tunggu yang nyaman, tertata dengan rapi dan bersih.

Selain itu, tidak hanya pengaruh fasilitas, Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni juga memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik bagi para

nasabahnya seperti bank sudah menerapkan pelayanan secara islami, Bank Syariah Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, karyawan Bank Syariah Indonesia tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal bertransaksi, Bank Syariah Indonesia juga memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan Bank BSI KCP Tomoni dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Fasilitas menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni.
2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang selaras dengan peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni.
3. Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni untuk memberikan pelatihan pada bidang-bidang tertentu dan pendidikan yang lebih kepada karyawannya. Karyawan harus mendalami dan memiliki ilmu pengetahuan yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah agar kepuasan nasabah dapat tercapai. BSI KCP Tomoni juga bisa menyediakan lahan parkir yang tertutup untuk nasabah agar kendaraan nasabah tidak terpapar sinar matahari, agar menunjang kepuasan fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Tomoni
2. Bagi peneliti selanjutnya, tidak hanya menganalisis pengaruh pada faktor ini saja, tetapi dapat menambahkan variabel-variabel lainnya agar penelitian ini dapat lebih luas dalam melihat kepuasan nasabah. Variabel-variabel yang dapat ditambahkan meliputi kualitas produk, pengaruh promosi, citra bank, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Diharapkan dengan adanya variabel-variabel baru dalam penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan nasabah maka akan memperkuat hasil yang didapatkan.
3. Sekiranya BSI KCP Tomoni bisa lebih meningkatkan fasilitasnya menjadi lebih baik lagi khususnya lahan parkir yang tertutup untuk nasabah agar kendaraan nasabah tidak terpapar sinar matahari, agar menunjang kepuasan fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Tomoni

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Pasaribu, U., & Gani, A, 'The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction', *Journal of Islamic Marketing*, 12(4) (2021), 764–82
- Armstrong, Philip Kotler and Garry, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: penerbit Erlangga, 2006)
- Amstrong, Philip Kotler, and Garry *Prrinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: penerbit Erlangga, 2006)
- Balqis, Putri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Pegadaian Syariah Cabang Pekalongan Ponolawen', 2020
- Busriadi, 'Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Hasil Penelitian Ini Menyatakan Bahwa Hipotesis Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Di Provinsi Jambi', 2020
- CristhoperH, Lovelack dan Wright. Klaure, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Macananjaya cermelan, 2007)
- Devi, Wulan Sri, 'Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Cabang Ulee Kareng', 2020
- Diana, Tjiptono .fandi dan anastasiya, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2001)
- Dkk, Nuryadi, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian, Edisi 1* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017)
- Dkk, Sihabuddin, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS, Edisi 1* (Banyumas: CV Pena Persada, 2021)
- DKK, Sihabuddin, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS, Edisi 1* (Banyumas: CV Pena Persada, 2021)
- Fasiha, Muh Ruslan Abdullah dan, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam* (Makassar: Informasi Pendidikan, 2013)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, 2021)
- Hafni, Syafrida Sahir, *Metodologi Penelitian, Edisi 1* (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021)
- Hussain, M., Nawaz, M., & Akbar, M, 'Customer Satisfaction and Service Quality in the Banking Sector', *Journal of Business Research*, 128 (2021), 455–62
- Ilahi, Andi Alfianto Anugrah, And Arifuddin Arifuddin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *Amsir Bunga Rampai Journal*, 1.1 (2022), 27–40
- Kasali, Rhenal, *Manajemen Public Relations* (jakarta: penerbit grafit, 2002)

- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kotler, Philip, *Kepuasan Nasabah* (Jakarta: PT. Pherindo, 2004)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis Pemasaran, Pengendalian, Prenticehall, Edisi Bahasa Indonesia.* (Jakarta: Salemba Empat, 2007)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran ,Edisi Milenium Terjemahkan Benyamin Molan* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2008)
- Lararenjana, Edelweis, *Tujuan Bank Dan Fungsinya* (Jakarta Timur: Merdeka, 2014)
- Machali, Imam, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisi Dalam Penelitian Kuantitatif, Edisi 3* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021)
- Machali, Imam, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif,Edisi 3* (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021)
- Maulida Nurhidayati, Novi Kurnia Cahyani, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo’, *Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol 1 No 2 (2023)
- Novitasari, ‘Pengaruh Keunggulan Produk Wadi’ah Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo’, 2020
- Nuraini, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah’, 2023
- Nurazizah, Nurazizah, And Dewi Shinta W. Lubis, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang’, *Jurnal Studi Manajemen*, 3.3 (2022)
- Paulus Junico Pasaribu, Baihaqi, Yumiati, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasaran Relasional’, *Jurnal Ilmiah Elemen*, 12,2 (2022)
- Prasetyo, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XYZ’, 2020
- Rizal, M., Sari, D., & Rahman, A, ‘Evaluating Service Quality and Customer Satisfaction in Islamic Banking’, *Journal of Islamic Finance*, 12(1) (2023), 45–56
- Sahir, Syafrida Hafni, *Metodologi Penelitian, Edisi 1* (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021)
- Santoso, Slamet, ‘Elegant Education Pack for Students by Slidesgo’, 2019
- Sari, ‘Hubungan Antara Fasilitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Di KCP Bank Mandiri’, 2021

- Sari, Eling Purnama, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Unit Pegadaian Syariah Gobah Pekanbaru)', 2021
- Saudi, Syarifuddin & Ibnu Al, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS* (Palangkaraya: Bobby Digital Center, 2022)
- Siregar, Syofian, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Analisis SPSS Versi 17, Edisi 5* (Rajawali Pers, 2016)
- Siska Anggriani, M. Agus Maryanto, 'Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam', *Jurnal Ilmiah*, Vol 3 No 1 (2023)
- Sugiarto, *Uji Kimiawi Dan Organoloptik Sebagai Uji Mutu Yoghurt* (Bandung: CV Alfabeta, 2005)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&A* (Bandung: CV Alfabeta, 2011)
- Suryani, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo', 2019
- Susanto, Kotler dan, *Pengertian Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: cemerlang, 1999)
- Swatinra, Rangkuti dan, *Pengaruh Perekonomian Pemasaran* (Bandung: erlangga, 2004)
- Tjiptono, *Masalah-Masalah Dalam Perekonomian* (Yogyakarta: : Penerbit Andi, 2006)
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Dalam Pemasaran* (Yogyakarta: CEMERLANG, 2001)
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Pelayanan Pemasaran ,Edisi Kedua* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006)
- Wahyuning, Sri, *Dasar-Dasar Statistika* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021)
- Wibowo, Sugiyono dan Eri, *Statitika Untuk Penelitian* (bandung: CV Alfabeta, 2019)
- Wijaya, 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Umum Di Surabaya', 2021
- Yasmin, A., Khan, S., & Ghani, U, 'Impact of Customer Demographics on Service Quality and Customer Satisfaction in the Banking Sector of Pakistan', *European Journal of Business and Management*, 14(3) (2022), 1–10

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Variabel Fasilitas (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Tomoni selalu dalam kondisi baik dan terawat				
2	Tata letak fasilitas di cabang BSI KCP Tomoni memudahkan saya dalam melakukan transaksi kelengkapan				
3	Cabang BSI KCP Tomoni menyediakan kelengkapan berbagai fasilitas yang memadai untuk berbagai jenis layanan perbankan				
4	Kelengkapan fasilitas di cabang KSP Tomoni cukup lengkap				
5	Desain interior cabang BSI KCP Tomoni menciptakan suasana yang nyaman untuk nasabah				
6	Ruang-ruang di cabang BSI KCP Tomoni dirancang dengan baik untuk mendukung kenyamanan dan privasi nasabah				
7	Desain eksterior cabang BSI KCP Tomoni terlihat menarik dan sesuai dengan citra profesional bank				
8	Desain eksterior cabang BSI KCP Tomoni sesuai dengan standar estetika yang saya harapkan dari sebuah bank				

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Material yang digunakan dalam fasilitas BSI KCP Tomoni (Seperti kursi, meja, dll) menunjukkan kualitas yang baik dan nyaman untuk digunakan				
2	Fasilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni mudah diakses oleh semua nasabah, termasuk difabel.				
3	BSI KCP Tomoni selalu memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu kepada nasabah				
4	BSI KCP Tomoni selalu memenuhi janji atau komitmen yang telah diberikan kepada nasabah.				
5	Saya merasa karyawan BSI KCP Tomoni selalu tanggap terhadap kebutuhan nasabah.				
6	Karyawan BSI KCP Tomoni selalu siap membantu ketika saya membutuhkan bantuan				
7	Saya merasa yakin bahwa BSI selalu memberikan jaminan atas keamanan dana saya				
8	BSI memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan selalu sesuai dengan yang dijanjikan				
9	Karyawan BSI selalu menunjukkan perhatian pribadi kepada setiap nasabah				
10	Karyawan BSI menunjukkan sikap peduli terhadap masalah yang dihadapi nasabah.				

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI KCP Tomoni sangat baik				
2	Melakukan pembelian ulang dengan menggunakan jasa bank kembali				
3	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan BSI kepada orang lain				
4	Nasabah puas terhadap fasilitas dan pelayanan di BSI KCP Tomoni				
5	Keterjangkauan dan kemudahah akses lokasi yang dituju				

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU**

Alamat : Jl. Soekarno Hatta, Kecamatan Malili, Kabupaten Luwu Timur, Sulawesi Selatan
No. Telp. 0812 3457 7756 Website : www.dpmpstp.luwutimur.go.id
email : dpmpstp@luwutimurkab.go.id

Malili, 28 Oktober 2024

Nomor : 500.16.7.2/302/PEN/DPMPSTP-LT/X/2024 Kepada Yth. Camat Tomoni
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Di-
Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan Surat Rekomendasi Tim Teknis Tanggal 28 Oktober 2024 Nomor :302/KesbangPol/X/2024, tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **ERWIN AKSA**
Alamat : Ds. Cendana, Kec. Burau
Tempat / Tgl Lahir : Soppeng / 31 Mei 2002
Pekerjaan : Mahasiswa
Nomor Telepon : 082346533667
Nomor Induk Mahasiswa : 2004020030
Program Studi : Perbankan Syariah – (S1)
Lembaga : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
Bermaksud melakukan Penelitian di daerah/Instansi Bapak/Ibu sebagai syarat penyusunan Skripsi dengan Judul :

“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) TOMONI.”

Mulai : **28 Oktober 2024 s.d. 10 November 2024**

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya Pemkab Luwu Timur dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

- Menaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta mengindahkan adat istiadat Daerah setempat.
- Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil "Laporan Kegiatan" selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah kegiatan dilaksanakan kepada Bupati Luwu Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Luwu Timur.
- Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

A.n Bupati Luwu Timur
Kepala DPMPSTP



Andi Habil Unru, SE.
Pangkat : Pembina Utama Muda (IV.c)
Nip : 19641231 198703 1 208

Tembusan :

- Bupati Luwu Timur (sebagai Laporan) di Malili;
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Malili;
- Dekan **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO** di Tempat.

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPSTP)
KABUPATEN LUWU TIMUR

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA PENELITIAN

RES	FASILITAS (X1)									KUALITAS PELAYANAN (X2)										KEPUASAN NASABAH (Y)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL Y
1	2	4	4	3	3	3	4	4	27	2	1	3	2	4	2	3	2	4	4	27	3	3	2	3	2	13
2	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	29	3	3	3	3	4	16
3	3	4	4	2	3	2	3	3	24	1	3	2	2	4	2	2	2	3	3	24	3	2	2	4	2	13
4	2	4	3	3	4	3	3	3	25	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	23	1	2	2	3	2	10
5	3	4	4	3	2	3	3	3	25	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	24	4	2	1	3	2	12
6	3	4	3	4	4	2	3	3	26	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	23	2	2	2	2	2	10
7	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	25	2	1	4	3	2	12
8	4	4	4	4	2	3	3	3	27	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	23	3	2	3	1	2	11
9	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	22	2	3	2	2	1	10
10	3	3	4	3	2	2	3	3	23	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	25	3	2	2	2	2	11
11	2	3	3	3	3	1	3	3	21	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	21	2	2	3	2	3	12
12	2	4	3	3	2	3	3	3	23	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	27	3	3	2	2	2	12
13	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	2	2	4	1	2	11
14	3	3	3	4	4	3	3	3	26	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	24	2	4	3	1	2	12
15	4	3	3	3	4	1	3	3	24	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	24	2	2	1	3	2	10
16	3	3	3	3	3	4	3	3	25	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	21	2	2	2	2	3	11
17	4	3	3	4	4	3	3	3	27	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	22	2	2	3	2	2	11
18	3	3	3	3	1	3	3	3	22	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	22	3	2	2	1	2	10
19	2	3	3	4	3	3	3	3	24	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	22	2	2	2	2	2	10
20	4	4	3	3	4	1	3	3	25	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	21	2	2	3	2	2	11
21	2	4	3	4	3	1	3	3	23	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	24	1	2	2	4	2	11

22	3	3	3	4	4	4	3	3	27	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	24	3	2	3	1	4	13
23	4	4	3	3	3	3	4	3	27	2	2	2	1	2	1	3	2	4	3	22	3	1	2	2	2	10
24	4	4	4	4	3	3	3	3	28	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	27	1	3	3	2	2	11
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	26	4	2	3	4	2	15
26	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	27	1	2	4	4	2	13
27	3	3	4	3	3	4	4	3	27	4	3	1	3	3	4	2	2	4	3	29	4	4	4	4	4	20
28	2	3	4	3	3	2	3	3	23	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	3	4	3	4	2	16
29	2	4	4	3	3	2	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23	2	2	2	2	2	10
30	2	3	3	3	3	2	3	3	22	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30	2	3	4	1	4	14
31	1	3	3	3	4	2	4	3	23	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	26	2	2	2	2	2	10
32	2	3	3	4	3	4	3	3	25	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	27	4	2	4	3	4	17
33	2	4	3	4	3	3	3	3	25	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	23	2	2	2	2	2	10
34	1	3	3	3	3	4	4	3	24	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	31	1	3	3	4	4	15
35	3	3	3	3	2	3	3	3	23	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	22	2	3	2	2	2	11
36	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	27	2	2	2	2	2	10
37	3	3	3	2	3	3	3	3	28	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	19	2	3	2	2	3	12
38	3	3	4	4	1	3	3	3	24	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	27	2	3	3	3	2	13
39	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3	1	3	2	2	1	2	2	3	3	22	2	2	2	3	3	12
40	1	3	3	3	3	2	3	3	21	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	2	13
41	3	3	3	3	4	1	4	3	24	3	1	2	2	3	4	3	3	4	3	28	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	4	4	4	3	3	27	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	27	2	4	3	4	4	17
43	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	1	2	3	3	3	3	3	2	25	2	2	2	4	2	12	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	25	2	2	4	2	2	12
45	3	3	4	2	4	3	3	3	25	1	3	4	3	4	1	2	3	3	3	27	4	4	1	3	4	16
46	2	3	2	4	3	2	3	3	22	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	24	2	2	3	2	2	11
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	23	3	2	3	3	2	13

48	2	3	2	3	3	2	3	3	21	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	24	3	3	4	3	2	15
49	3	3	3	2	4	2	3	3	23	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	25	2	3	3	3	2	13
50	2	3	3	3	3	2	2	3	21	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	27	2	3	2	2	2	11
51	2	2	3	3	2	2	3	2	19	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	34	2	4	4	2	4	16
52	2	2	3	3	3	3	2	2	20	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	19	2	3	2	2	3	12
53	3	3	4	2	3	2	3	3	23	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	25	2	2	2	2	2	10
54	2	3	4	3	3	3	4	3	25	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	32	3	3	3	4	2	15
55	2	3	3	3	3	1	3	2	20	2	4	2	2	2	2	2	3	2	23	2	3	3	2	2	2	12
56	3	2	3	3	3	3	3	2	22	2	3	4	2	2	2	2	3	2	24	2	2	1	3	2	10	
57	2	3	3	3	3	4	3	3	24	1	2	3	4	2	4	3	2	3	3	27	1	4	3	3	4	15
58	4	2	4	2	2	4	3	4	25	4	2	4	2	4	3	2	2	3	4	30	4	3	2	2	2	13
59	3	4	3	4	3	1	3	4	25	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	31	4	2	4	4	3	17
60	3	3	3	3	3	1	4	3	23	3	4	3	4	2	4	2	2	4	3	31	2	4	2	3	4	15
61	4	3	3	4	2	3	3	3	25	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	30	4	3	4	3	3	17
62	3	4	2	4	3	2	4	3	25	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	30	4	3	4	2	4	17
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	31	2	3	3	4	2	14
64	3	4	3	3	3	3	4	3	26	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	3	3	4	4	4	18
65	4	3	4	3	4	2	3	4	27	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35	4	3	2	3	4	16
66	3	4	4	3	1	3	2	3	23	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	32	4	4	3	4	3	18
67	4	2	3	4	2	2	4	4	25	4	2	3	4	4	2	4	2	4	4	33	4	3	2	3	4	16
68	4	3	3	3	4	4	4	4	29	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	34	3	3	3	4	3	16
69	3	3	3	4	3	3	4	3	26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33	4	3	4	3	4	18
70	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	32	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	31	3	3	3	3	3	15
72	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37	3	3	3	3	3	17
73	4	4	4	3	3	2	3	3	26	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	15

74	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	32	3	3	3	4	4	17
75	4	3	4	3	3	4	3	4	28	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	34	3	4	3	4	3	17
76	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	30	3	4	3	3	3	16
77	4	3	4	4	4	4	3	4	30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33	3	4	2	2	4	15
78	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	34	3	3	4	2	4	16
79	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	34	3	3	4	4	4	18
80	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33	3	3	3	4	4	17
81	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34	3	3	3	3	3	15
82	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	15
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35	3	3	4	4	3	17
84	2	2	2	3	3	3	2	2	19	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	3	3	3	4	4	17
85	3	3	3	2	2	3	2	3	21	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	24	3	3	4	3	4	17
86	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	4	17
87	3	2	3	4	4	4	3	3	26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	3	3	3	3	4	18
88	3	3	3	3	3	4	4	2	25	3	2	1	2	3	3	3	3	4	2	26	3	3	4	4	4	18
89	3	3	3	4	4	3	4	3	27	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	32	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	15
91	3	4	4	3	4	3	3	3	27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	3	3	3	4	3	16
92	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	27	3	3	3	4	4	17
93	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	4	17
94	3	2	2	3	2	2	3	1	18	4	3	3	1	2	3	3	2	3	1	25	3	3	3	4	3	16
95	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	4	17
96	2	3	2	3	4	3	4	2	23	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	29	3	3	3	4	4	17
97	2	3	3	4	3	4	2	3	24	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	27	3	3	3	4	3	16
98	1	2	2	3	3	4	3	4	22	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	31	3	3	3	3	3	15
99	3	3	2	4	3	4	4	4	27	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	31	3	3	4	3	4	17

Lampiran 4

UJI SPSS

UJI VALIDITAS

Correlations

		FASILITAS	KUALITAS PELAAANAN	KEPUASAN NASABAH
FASILITAS	Pearson Correlation	1	.399**	.206*
	Sig. (2-tailed)		.000	.041
	N	99	99	99
KUALITAS PELAAANAN	Pearson Correlation	.399**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	99	99	99
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.206*	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	
	N	99	99	99

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

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

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FASILITAS	41.99	39.806	.343	.811
KUALITAS PELAAANAN	38.90	18.745	.724	.342
KEPUASAN NASABAH	52.63	32.828	.610	.546

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87916974
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.120
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		1.192
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116

a. Test distribution is Normal.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.762	1.850		.952	.343		
	FASILITAS	-.099	.075	-.100	-1.329	.187	.841	1.189
	KUALITAS PELAAANAN	.532	.052	.769	10.176	.000	.841	1.189

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

UJI HETEROKEDASTISITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.965	1.029		2.883	.005
	FASILITAS	-.057	.041	-.151	-1.375	.172
	KUALITAS PELAAANAN	.000	.029	-.001	-.010	.992

a. Dependent Variable: Abs_RES

UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.530	1.899

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAAANAN, FASILITAS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.228	2	202.614	56.206	.000 ^a
	Residual	346.065	96	3.605		
	Total	751.293	98			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAAANAN, FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.762	1.850		.952	.343
	FASILITAS	.099	.075	.100	1.329	.018
	KUALITAS PELAAANAN	.532	.052	.769	10.176	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 5

Dokumentasi Penelitian



RIWAYAT HIDUP



Erwin Aksa, lahir di Soppeng pada tanggal 31 mei 2002.

Penulis merupakan anak kedua dari 2 bersaudara dari pasangan ayah yang bernama Suwandi dan ibu bernama Jumiati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Dusun kelapa dua,Desa Cendana, Kecamatan Burau, Kabupaten Luwu

Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di Mis 02 Dongi Dongi. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 3 BURAU hingga tahun 2017. Selanjutnya, menempuh pendidikan di SMAN 7 Luwu Timur dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2020. Selanjutnya dengan tekad dan dorongan dari kedua orang tua penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo pada tahun 2020. Penulis memilih program studi di Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Contact person penulis :Email: 2001719101@iainpalopo.ac.id