

**PENGARUH KEPATUHAN DAN KINERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO**

*Skripsi*

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



**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

**PENGARUH KEPATUHAN DAN KINERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO**

*Skripsi*

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



- 1. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M.**
- 2. Ilham, S.Ag., M.A.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurbaiti Samari  
NIM : 16 0402 0102  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 18 Oktober 2020  
Yang membuat pernyataan,



**IAIN PALOPO**  
Nurbaiti Samari  
16 0402 0102

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo yang ditulis oleh Nurbaiti Samari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0102, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis tanggal 22 Oktober 2020 Miladiyah bertepatan dengan 5 Rabi'ul Awal 1442 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 18 November 2020

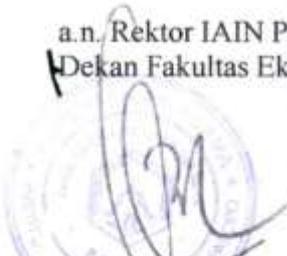
### TIM PENGUJI

- |   |                   |         |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.                | Ketua Sidang      | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M.               | Penguji I         | (.....) |
| 4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.         | Penguji II        | (.....) |
| 5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. | Pembimbing I      | (.....) |
| 6. Ilham, S.Ag., M.A.                     | Pembimbing II     | (.....) |

IAIN PALOPO  
**Mengetahui**  
**IAIN PALOPO**

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

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

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

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

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.  
أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Kedua orang tuaku ayahanda Samari S.Pd. dan ibunda Normah, yang telah mengasuh dan mendidik penulis sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya.
2. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. beserta Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina

dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menuntut ilmu pengetahuan.

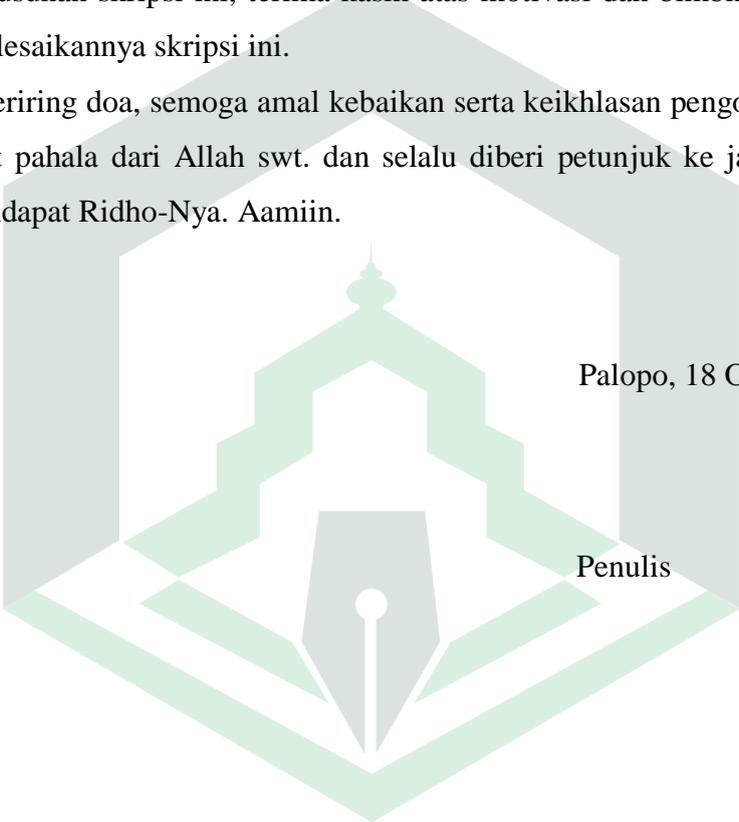
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen Pembimbing I Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Dosen Pembimbing II Ilham, S.Ag., M.A. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I Hendra Safri, S.E., M.M. dan Dosen Penguji II Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.
6. Dosen Penasehat Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. 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.
9. Kepada Pimpinan Bank Muamalat KCP Palopo beserta stafnya yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Palopo.
10. Kepada saudara-saudariku dan seluruh keluarga yang selama ini membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
11. Kepada HMPS Perbankan Syariah Angkatan 2018 dan Maccarita Grup 3 yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan, serta pikiran dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 (khususnya kelas D) dan Posko KKN Desa Puncak Indah Angkatan 2019 yang selama ini memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada senior-senior Perbankan Syariah yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas motivasi dan bimbingannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala dari Allah swt. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya. Aamiin.

Palopo, 18 Oktober 2020

Penulis



**IAIN PALOPO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

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

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</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
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *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... ي	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ... ي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُو... ي	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَامَ : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Tā' marbūtah

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُوْ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
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 ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <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 menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila

hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أَمْرٌ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	: dīnullāh
بِاللَّهِ	: billāh

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

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ hum fī rahmatillāh

## 10. Huruf Kapital

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

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

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

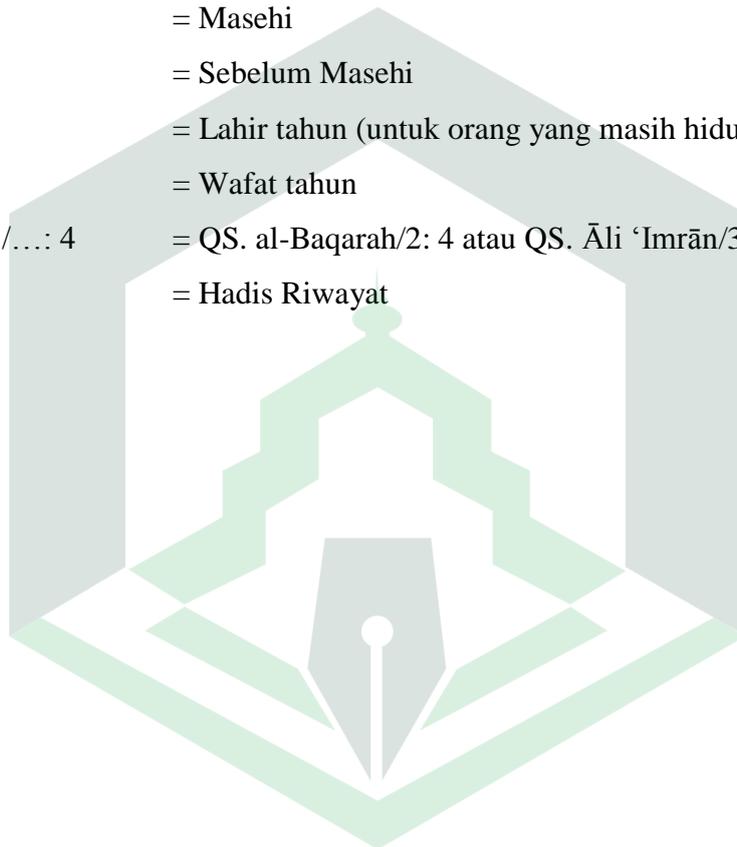
Contoh:

<p>Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)</p> <p>Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd, Naṣr Ḥāmid Abū)</p>
---

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhānahū wa ta'ālā</i>
saw.	= <i>sallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS. al-Baqarah/2: 4 atau QS. Āli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori .....	10
C. Kerangka Pikir .....	31
D. Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Instrumen Penelitian .....	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	38
H. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan .....	59

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>67</b>
A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

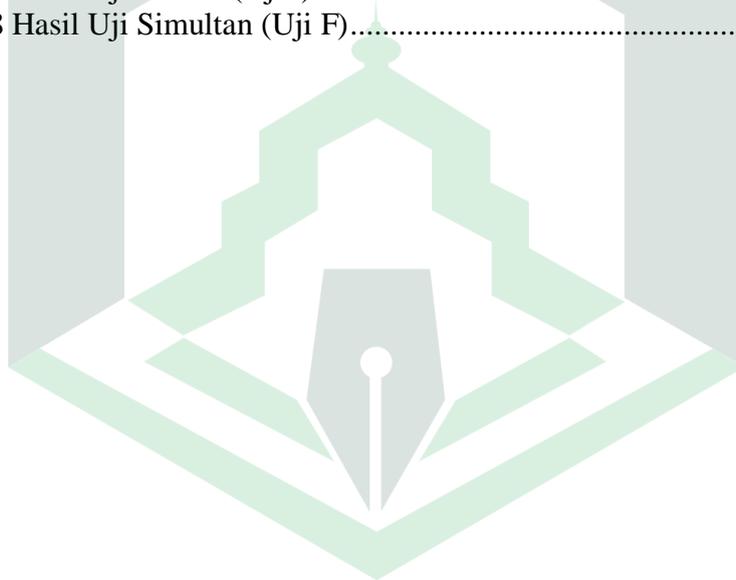
Kutipan Ayat 1 QS. an- Nisā'/4: 59 .....	19
--	----



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Baru Bank Muamalat KCP Palopo 2015-2019.....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban .....	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kepatuhan .....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kinerja Pegawai .....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

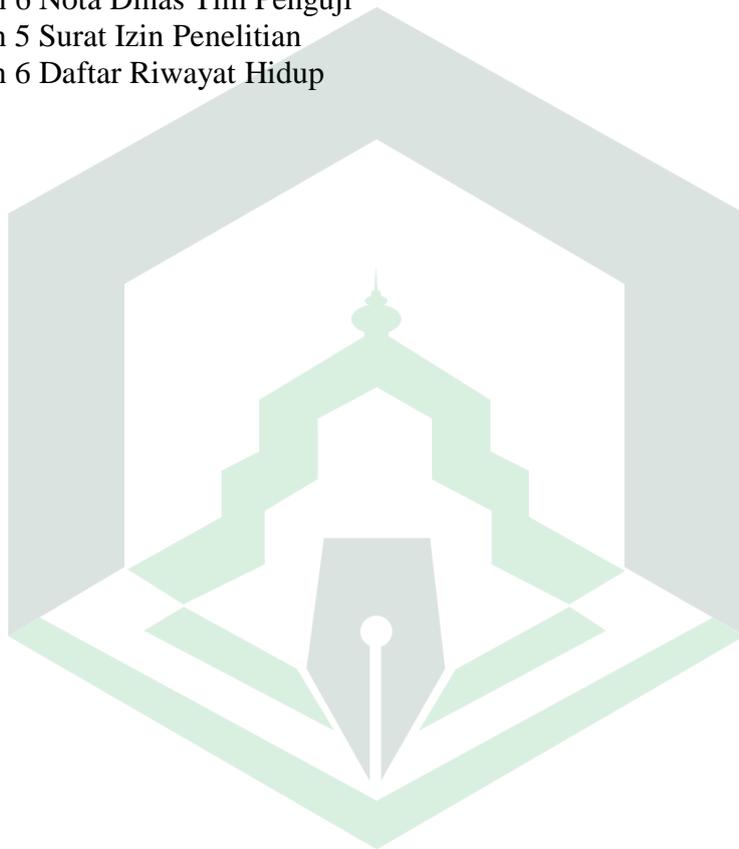
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	53



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR ISTILAH

VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
L/C	: <i>Letter of Credit</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for Sosial Sciense</i>
<i>Landing</i>	: Penyaluran Dana
<i>Funding</i>	: Penghimpunan Dana
<i>Profit Sharing</i>	: Bagi Hasil
H <sub>0</sub>	: Hipotesis Nol
H <sub>1</sub>	: Hipotesis Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
=	: Sama dengan
+	: Tambah
%	: Persen



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Nurbaiti Samari, 2020.** “*Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Ahmad Syarief Iskandar dan Ilham.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo; untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo; untuk mengetahui pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasinya yakni seluruh nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden diambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS 23. Hasil analisis kuantitatif pada uji t nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,561 > 1,985$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , jadi kepatuhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,275 > 1,985$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan kepatuhan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dilihat pada  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,157 > 3,09$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan dari ketiga uji hipotesis,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial dan simultan kepatuhan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepatuhan dan kinerja pegawai dapat menjelaskan kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 0,513 atau 51,3%. Sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Nasabah

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci untuk keberhasilan suatu perusahaan terutama yang bergerak dibidang jasa seperti perbankan. Lupiyoadi menyatakan bahwa berhasil tidaknya suatu perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya.<sup>1</sup> Oleh karena itu setiap perbankan perlu menyadari pentingnya konsep kepuasan nasabah. Kotler dan Keller menyatakan ketika nasabah merasa puas atas produk atau jasa yang didapatkan maka besar kemungkinan mereka akan kembali untuk melakukan pembelian ulang dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya yang akhirnya dapat menambah jumlah nasabah untuk keberlangsungan perusahaan.<sup>2</sup> Sehingga perbankan syariah dituntut untuk mampu menjaga dan mempertahankan kepuasan nasabahnya.

Fenomena saat ini dalam iklim persaingan industri perbankan nasional, bank syariah tidak hanya bersaing dengan sesama bank syariah tetapi juga bersaing dengan bank konvensional.<sup>3</sup> Sehingga setiap bank dituntut untuk mampu memuaskan nasabahnya agar dapat bertahan dan bersaing. Jika nasabah tidak puas

---

<sup>1</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2008. 194.

<sup>2</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 140.

<sup>3</sup>M. Abduh dalam Lisa Aprin Riati, "Analisis Pengaruh *Service Quality* dan *Sharia Compliance* terhadap *Customer Satisfaction* Pembentukan *Customer Loyalty* (Studi Kasus pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Salaam)," *Skripsi STIE Indonesia Banking School* (2018): 1.

maka ia akan berpindah ke bank lain dan umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Halsted menyatakan bahwa konsumen yang tidak puas cenderung akan menceritakan ketidakpuasannya kepada 9 sampai 10 orang.<sup>4</sup> Jadi, bisa dilihat betapa buruknya dampak dari ketidakpuasan nasabah terhadap jangka panjang suatu bank syariah.

Bank Muamalat KCP Palopo sebagai Kantor Cabang dari Bank Muamalat Indonesia yang merupakan pelopor berdirinya bank syariah di Indonesia harus mampu memuaskan nasabahnya untuk bersaing dengan bank konvensional dan bank syariah lainnya yang merupakan pendatang baru. Akan tetapi jika dilihat dari data jumlah nasabah baru Bank Muamalat KCP Palopo belum mampu mempertahankan dan menjaga kepuasan nasabahnya.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Baru Bank Muamalat KCP Palopo 2015-2019

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)	
		Kenaikan	Penurunan
2015	725	-	-
2016	655	-	9,66%
2017	635	-	3,05%
2018	978	54,02%	-
2019	1365	39,57%	-

Sumber: Bank Muamalat KCP Palopo, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah nasabah baru Bank Muamalat KCP Palopo mengalami fluktuatif. Pada tahun 2015 ke tahun 2016 dapat dilihat terjadi penurunan sebesar 9,66%, selanjutnya pada tahun 2017 masih mengalami penurunan dari jumlah nasabah baru pada tahun 2016 sebesar 3,05%.

Kemudian pada tahun 2018 ternyata jumlah nasabah baru mengalami peningkatan

<sup>4</sup>William Stewart Halstead dalam Anandha Putri Asma Husna, "Analisis Pengaruh Persepsi, Harga, Citra, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Penelitian pada Pelanggan CV, Tria Jasa Boga Semarang), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* 10, no. 1 (2011): 3, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14122>.

yang cukup baik dari tahun sebelumnya sebesar 54,02%, sedangkan pada tahun 2019 jumlah nasabah baru juga mengalami peningkatan sebesar 39,57%. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah baru tersebut dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan perbandingan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Jika kinerja (hasil) dibawah harapan maka nasabah tidak puas atau kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.<sup>5</sup> Maka Bank Muamalat KCP Palopo memerlukan strategi untuk memuaskan nasabahnya, salah satunya melalui kualitas pelayanan.

Parasuraman mengukur kualitas layanan melalui dimensi yang terdiri dari *tangible, empathy, responsiveness, reliability*, dan *assurance*. Kemudian Othman dan Owen menambahkan dimensi *compliance* (kepatuhan) atau biasa dikenal dengan *compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam).<sup>6</sup> Penambahan dimensi ini dikarenakan perbankan syariah memiliki keunikan tersendiri dalam melayani nasabahnya yang berbeda dengan bank konvensional.

Pelayanan berkualitas yang sesuai syariat Islam akan membuat konsumen puas, khususnya bagi konsumen muslim. Othman dan Owen menyatakan bahwa

---

<sup>5</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

<sup>6</sup>Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen dalam Zamroni dan Wahibur Rokhman, "Pengaruh Marketing MIX dan *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah di Kudus," *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (Juni, 2016): 102, <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1840>.

terdapat hubungan antara *compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan konsumen.<sup>7</sup> Namun, beberapa bank syariah operasionalnya belum sepenuhnya patuh terhadap syariat Islam. Sehingga banyak masyarakat menganggap bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional hanya berbeda label saja.

Penelitian Bank Indonesia menemukan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan atas prinsip penerapan syariah.<sup>8</sup> Oleh karena itu pemenuhan prinsip syariah Islam dalam perbankan syariah merupakan hal yang penting karena kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah.

Bank Muamalat KCP Palopo dengan slogan “Pertama Murni Syariah” tentu segala aktivitasnya harus disesuaikan dengan syariah Islam apalagi di tengah-tengah persaingan bank syariah dan bank konvensional yang semakin pesat. Selain itu masyarakat sekarang ini semakin kritis sehingga pihak bank syariah harus mampu menonjolkan ciri khasnya dan menjalankan aktivitasnya sesuai syariah Islam sehingga nasabah akan percaya dan merasa puas. Selain itu, strategi lain yang dapat dilakukan untuk memuaskan nasabah adalah melalui kinerja dari pegawai/karyawan.

---

<sup>7</sup>Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen dalam Nurul Huda, Novarini, Yosi Mardoni, dan Citra Permatasari, *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2015), 179-180.

<sup>8</sup>Bank Indonesia dalam Atika Oktaviani dan Lucky Rachmawati, “Persepsi Nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya,” *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2019): 164, <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/28565>.

Kinerja pegawai dalam bisnis perbankan memegang peranan yang sangat penting karena melalui pegawai perusahaan berinteraksi dengan nasabah. Interaksi antara pegawai dengan nasabah memegang peran penting yaitu dengan interaksi tersebut nasabah mampu mengenal perusahaan. Kemudian pada bisnis perbankan pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah, dimana pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi nasabah, pegawai berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra bank itu sendiri dan menjadi kunci tercapainya kepuasan nasabah.

Kinerja pegawai di Bank Muamalat KCP Palopo tidak banyak mengalami masalah, hanya saja beberapa nasabah merasa kurang puas dengan kinerja pegawainya. Alasannya kinerja pegawainya termasuk lambat dalam proses transaksi dan sikap beberapa pegawai yang kurang menyenangkan.<sup>9</sup> Oleh karena itu, kinerja pegawai di Bank Muamalat KCP Palopo merupakan hal penting yang perlu untuk diperhatikan. Kinerja yang baik dan nasabah yang puas akan menjadi perbincangan untuk mempromosikan bank tersebut. Pada akhirnya akan membantu bank untuk bertahan dan bersaing dipasaran. Oleh karena itu, Bank Muamalat KCP Palopo perlu menyiapkan pegawai yang mampu menghasilkan kinerja yang baik dan mampu menangani keinginan dan harapan nasabahnya.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan mengangkat judul “Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo”.

---

<sup>9</sup>Hasil Wawancara dengan 6 nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Tahun 2020.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepatuhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?
3. Apakah kepatuhan dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo
3. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah dan dapat pula menjadi bahan pembandingan antara teori dan praktik nyata dalam suatu bank syariah dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumber informasi dalam penerapan di lapangan pada bank syariah tentang kepatuhan dan kinerja pegawai dalam membentuk kepuasan nasabah.



**IAIN PALOPO**

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

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

1. Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen artinya jika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan baik maka konsumennya merasa puas.<sup>10</sup> Persamaan penelitian dengan penulis yaitu menggunakan variabel bebas kinerja karyawan dan variabel terikat kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada populasi dan sampelnya. Selain itu lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Jawa Timur Park 1, Batu-Jawa Timur dan penentuan sampelnya menggunakan teknik *aksidental sampling*.
2. Restu Khaliq dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy*, dan *responsiveness*) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

---

<sup>10</sup>Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di Jawa Timur Park 1, Batu-Jawa Timur," *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2017), 226, <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab>.

nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.<sup>11</sup> Persamaan penelitian dengan penulis yaitu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan (*compliance*/kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian terdahulu membahas pengaruh *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah. Selain itu analisis datanya menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dan lokasi penelitiannya dilakukan di Bank Syariah Mandiri yang berada di Banjarmasin Kalimantan Selatan.

3. Ramadani, dkk dalam penelitiannya menyatakan bahwa *sharia compliance* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>12</sup> Persamaan penelitian dengan penulis membahas tentang *compliance*/kepatuhan dan kepuasan nasabah dengan menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaannya terletak pada indikator dari variabel dependen/terikat yakni kepuasan nasabah dalam penelitian terdahulu antara lain: puas dengan tingkat keuntungan yang ditawarkan oleh bank syariah, bank syariah memberikan jaminan kepada produk mereka, syarat dan ketentuan yang diterapkan oleh bank syariah dapat diterima. Sedangkan indikator kepuasan nasabah yang digunakan oleh penulis antara lain: kesesuaian harapan, minat beli ulang dan kesediaan merekomendasikan. Tempat penelitian terdahulu dilakukan di BMT

---

<sup>11</sup>Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan," *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (Juni, 2019): 117, <https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/relevance>.

<sup>12</sup>Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir dan Abdullah Sanusi, "Analisis Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke," *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2018): 373, <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/economica>.

Barokatul Ummah Kabupaten Merauke. Selain itu teknik pengambilan sampel dalam penelitian terdahulu menggunakan teknik *random sampling*.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Bank syariah**

#### **a. Pengertian bank syariah**

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan.<sup>13</sup> Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

Bank syariah merupakan bank yang menghimpun dan menyalurkan dananya dengan mengenakan imbalan sesuai prinsip syariah yaitu bagi hasil dan jual beli.<sup>14</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa bank syariah ialah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang tata-cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan hadis yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

---

<sup>13</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2011) 25.

<sup>14</sup>Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 153.

b. Prinsip bank syariah

Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip:<sup>15</sup>

- 1) Prinsip keadilan, prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- 2) Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank yang sederajat sebagai mitra usaha. Tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang.
- 3) Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur *riba* serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman baik secara lahir maupun batin.
- 4) Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan sehingga nasabah dapat mengetahui bagaimana tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank tersebut.
- 5) Prinsip universalitas, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.
- 6) Tidak ada *riba*.
- 7) Laba yang wajar (*legitimate profit*).

---

<sup>15</sup>Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, dan Ferry N. Idroes, *Bank and Financial Institution Management: Conventional and Sharia System*, Edisi 1 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), 759-760.

c. Akad bank syariah

Akad dalam bank syariah dibedakan menjadi dua macam, diantaranya:<sup>16</sup>

1) Akad tabarru

Akad tabarru merupakan jenis akad yang berkaitan dengan transaksi yang tidak bertujuan semata-mata untuk mendapatkan keuntungan. Yang termasuk akad tabarru adalah:

- a) Al-qard. Akad pinjam meminjam tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Ada juga qard al hasan yang merupakan akad perbankan syariah untuk membantu sektor sosial dimana jika pihak yang mengutang memang tidak mampu membayar utangnya pun tidak apa-apa.
- b) Ar-rahn. Akad yang digunakan untuk menahan harta yang mempunyai nilai sebagai jaminan sesuai dengan syariah.
- c) Hiwalah. Akad pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
- d) Wakalah. Akad dimana pihak pertama memberikan kuasa kepada pihak kedua sebagai wakil untuk urusan tertentu dimana pihak kedua mendapat imbalan berupa fee.
- e) Kafalah. Akad berupa jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

---

<sup>16</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Edisi 1, Cetakan 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 57-64.

- f) Wadiah. Akad titipan dimana pihak pertama menitipkan dana atau barang kepada pihak kedua sebagai penerima titipan dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan objek titipan sewaktu-waktu.
- g) Wakaf. Akad yang digunakan untuk menyerahkan barang atau benda yang sifatnya tahan lama untuk dimanfaatkan di jalan Allah.
- h) Sedekah. Akad untuk memberikan sesuatu kepada seseorang yang membutuhkan dengan mengharap ridha Allah.

## 2) Akad tijarah

Akad tijarah merupakan akad yang bertujuan untuk memperoleh laba dari transaksi bisnis yang dilakukan. Yang termasuk akad tijarah adalah akad yang berdasarkan prinsip:

- a) Prinsip jual beli
  - (1) Murabahah merupakan akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama.
  - (2) Salam merupakan akad pembelian barang dengan pembayaran dimuka dan barang diserahkan kemudian.
  - (3) Istishna' merupakan akad jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan syarat tertentu yang disepakati bersama dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

## b) Prinsip bagi hasil

Akad dalam prinsip bagi hasil dibagi menjadi dua macam yaitu:

- (1) Mudarabah merupakan akad bagi hasil dimana pemodal memberikan modal 100% kepada pengusaha sebagai pengelola untuk melakukan

aktivitas produktif dengan keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila terjadi kerugian maka ditanggung oleh pemodal, namun jika kerugian dikarenakan kelalaian pengelola maka kerugian ditanggung oleh pengelola dana.

- (2) Musyarakah merupakan akad bagi hasil ketika dua atau lebih pengusaha yang memiliki modal bekerja sama sebagai mitra usaha, membiayai investasi usaha baru atau yang sudah berjalan.

c) Prinsip sewa-menyewa

- (1) Ijarah ialah akad pemindahan hak guna dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

- (2) Ijarah wa Iqtina/Ijarah Muntahiyah bi Tamlik (IMBT) ialah akad transaksi sewa dengan menjual objek sewa diakhir periode sehingga transaksi ini diakhiri dengan pemindahan kepemilikan objek sewa.

d. Produk perbankan syariah

Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh bank syariah dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:<sup>17</sup>

- 1) Produk penghimpunan dana (*funding*)

Produk penghimpunan dana di bank syariah terdiri dari:

- a) Giro. Yaitu simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

---

<sup>17</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Edisi 1, Cetakan 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 77-179 .

- (1) Giro wadiah. Bentuk simpanan giro dimana nasabah tidak mendapatkan keuntungan melainkan bonus yang nilainya tidak boleh diperjanjikan diawal akad.
  - (2) Giro mudarabah. Bentuk simpanan giro dimana nasabah akan mendapatkan keuntungan berupa bagi hasil yang besarnya sesuai dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati di awal.
- b) Tabungan. Yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.
- (1) Tabungan wadiah. Produk tabungan dimana bank akan memberikan bonus kepada nasabah penabung tetapi tidak boleh ditentukan di awal akad, melainkan sepenuhnya diserahkan kepada kebijaksanaan bank syariah yang bersangkutan.
  - (2) Tabungan mudarabah. Produk tabungan dimana nasabah akan mendapatkan keuntungan sesuai nisbah yang telah ditentukan di awal perjanjian, namun ia juga akan menanggung risiko kehilangan modal jika bank selaku *mudharib* mengalami kerugian.
- c) Deposito. Yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu atau pada saat jatuh tempo berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Deposito ditujukan untuk kepentingan investasi berbentuk surat-surat berharga dengan prinsip mudarabah yaitu nasabah deposan menerima imbalan berupa bagi hasil (*profit sharing*) sesuai kesepakatan di awal akad.

2) Produk penyaluran dana (*landing*)

Dalam penyaluran dananya, secara garis besar produk pembiayaan syariah dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

a) Pembiayaan berdasarkan akad jual beli

Pembiayaan oleh bank syariah berdasarkan prinsip jual beli dimana nasabah langsung mendapatkan barang yang dibutuhkan dengan ketentuan nasabah wajib membayar harga pokok ditambah *mark up*/margin keuntungan yang dikehendaki oleh pihak bank.

- (1) Murabahah. Suatu perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembelian suatu barang oleh nasabah, dimana pihak bank menyatakan harga pokok dan keuntungan yang didapatkan.
- (2) Salam. Jual beli barang dalam bentuk pesanan dimana nasabah membayar tunai terlebih dahulu secara penuh kepada bank.
- (3) Istishna'. Kegiatan jual beli barang dengan cara pemesanan pembuatan dengan kriteria tertentu dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

b) Pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa

- (1) Ijarah. Bank memberikan pembiayaan berupa sewa murni (ijarah) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa.
- (2) Ijarah muntahiyah bittamlik (ijarah wa iqtina). Bank memberikan objek sewa diakhir perjanjian sewa.

c) Pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil

- (1) Mudarabah. Dalam penyaluran dana diterapkan mudarabah muqayyadah agar memudahkan *monitoring* dari bank terhadap usaha nasabah.

- (2) Musyarakah. Implementasi akad musyarakah oleh bank syariah yaitu pada pembiayaan usaha atau proyek yang dibiayai oleh lembaga keuangan yang jumlahnya tidak 100%, sedangkan selebihnya oleh nasabah.
- d) Pembiayaan berdasarkan akad pinjaman bersifat sosial (tabarru)
- (1) Qardh. Qardh merupakan pembiayaan untuk tujuan sosial, sehingga dalam mekanismenya seorang nasabah hanya diwajibkan mengembalikan pokok pinjamannya.
- (2) Qardh al hasan. Dalam qardh al hasan seorang yang berutang tidak diwajibkan mengembalikan utangnya, karena memang akad ini ditujukan untuk orang yang benar-benar tidak mampu.
- 3) Produk di bidang jasa
- a) Hiwalah  
Akad hiwalah terdapat dalam produk anjak piutang dan *post dated check* (bank sebagai juru tagih tanpa membayarkan dulu piutang tersebut).
- b) Wakalah  
Implementasinya yaitu wakalah ini merupakan akad yang cocok untuk produk jasa berupa *Letter of Credit* (L/C) atau penerusan permintaan akan barang dalam negeri dari bank di luar negeri (L/C ekspor). Wakalah juga diterapkan untuk mentransfer dana nasabah kepada pihak lain, serta jasa inkaso.
- c) Kafalah  
Implementasi akad kafalah yaitu dalam bentuk bank garansi. Bank garansi adalah tindakan dari garantor dalam hal ini bank untuk menjamin bahwa jika

seseorang tidak menunaikan kewajibannya, misalnya tidak membayar utang-utangnya, maka garantor yang akan mengambil alih kewajiban tersebut.

d) Gadai (Rahn)

Implementasi akad rahn yaitu perbankan syariah menahan *asset* nasabah sebagai jaminan tambahan pada pinjaman yang dikururkan oleh bank. Dalam akad ini nasabah harus membayar pemeliharaan keamanan *asset* kepada bank.

e) Sharf

Akad sharf dipraktikkan oleh bank syariah dalam produk jasa berupa tukar-menukar mata uang asing dengan berdasarkan pada kurs jual dan kurs beli suatu mata uang. Pihak bank mendapat untung dari selisih antara kurs jual dan beli yang ada ditambah biaya administrasi.

4) Perkembangan produk-produk jasa perbankan

Perkembangan bank syariah yang semakin pesat juga dapat dilihat dari pengembangan produk-produknya, antara lain:<sup>18</sup>

- a) Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- b) Kartu Multi Akses
- c) Layanan *Call Center*
- d) SMS Banking, Internet Banking, dan Mobile Banking

## 2. Kepatuhan

a. Pengertian Kepatuhan (*compliance*)

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh, yang berarti disiplin dan taat. Dalam pandangan Islam kepatuhan merupakan suatu keadaan dimana individu

---

<sup>18</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Edisi 1, Cetakan 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 69-80.

mengikuti perintah-perintah dari sesuatu yang dipandang memiliki otoritas secara sukarela ataupun karena terpaksa dengan tidak menunjukkan pengingkaran.

Firman Allah swt. dalam Q.S an-Nisā'/4: 59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Terjemahnya: “Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Alquran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (Q.S an-Nisā’/4: 59)<sup>19</sup>

Makna ayat di atas jika dikaitkan dengan perbankan syariah yang berdasarkan pada nilai-nilai syariah maka perbankan syariah harus menjalankan operasionalnya sesuai dengan amanah yang terkandung dalam prinsip-prinsip syariah. Ketika prinsip syariah telah terpenuhi maka kemaslahatan akan tercapai.

Kepatuhan (*compliance*) merupakan penambahan instrumen yang ada pada teori Parasuraman yang dikembangkan untuk menilai kualitas jasa atau mutu layanan oleh Othman dan Owen yaitu dengan menambahkan unsur *compliance* yang biasa dikenal dengan *compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam). Othman dan Owen berpandangan bahwa kepatuhan terhadap syariah adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Halim Publikasi & Distributing, 2014), 87.

<sup>20</sup>Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen dalam Nurul Huda, Novarini, Yosi Mardoni, dan Citra Permatasari, *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2015), 179-180.

Menurut Arifin kepatuhan (*compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip syariah Islam dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait.<sup>21</sup> Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam artinya bank dalam operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalah secara Islam. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah.

Dilihat dari sejarah perkembangan bank syariah, tuntutan pemenuhan prinsip syariah menjadi alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah. Munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap prinsip syariah dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank syariah.

#### b. Dimensi kepatuhan

Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam oleh bank syariah telah terpenuhi apabila :<sup>22</sup>

##### 1) Tidak ada *maysir* (spekulasi) dalam transaksi bank

*Maysir* dalam bahasa Arab berarti judi. *Maysir* adalah suatu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti atau untung-untungan.

---

<sup>21</sup>Arifin dalam Zamroni dan Wahibur Rokhman, "Pengaruh *Marketing Mix* dan *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah di Kudus," *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (Juni, 2016): 102, <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1840>.

<sup>22</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi 2, Cetakan ke-9 (Jakarta: Kencana, 2018), 33-36.

Sederhananya yaitu suatu permainan yang menjadikan salah satu pihak menanggung beban pihak lain akibat permainan tersebut.

2) Tidak ada unsur *gharar* dalam transaksi bank

*Gharar* secara bahasa tidak jelas/ketidakpastian. Dalam fikih, *gharar* adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak ada atau tidak dimiliki oleh penjual, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan.

3) Tidak ada *riba* dalam transaksi bank

*Riba* secara bahasa artinya adalah tambahan. Pengertian *riba* secara istilah adalah penambahan atas harta pokok tanpa adanya akad atau transaksi jual beli yang riil. Artinya yang dimaksud *riba* ialah penambahan pendapatan secara tidak sah antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan atau dalam transaksi pinjam-meminjam mempersyaratkan yang meminjam mengembalikan dana melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.

4) Bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal

Bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal. Sebagai lembaga keuangan yang melekat kepadanya nama syariah sudah semestinya dalam operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah. Semua transaksi harus didasarkan pada akad yang diakui oleh syariah.

5) Bank mengelola zakat, infak dan sedekah sesuai ketentuan syariah

Salah satu yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah kewajibannya dalam mengelola zakat. Selain mengelola

zakat, bank syariah wajib mengelola infak dan sedekah. Ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk memobilisasi dana-dana sosial.

### 3. Kinerja pegawai

#### a. Pengertian kinerja pegawai

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>23</sup>

Adapun definisi kinerja menurut para ahli sebagai berikut:

- 1) Wilson Bangun menyatakan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.<sup>24</sup>
- 2) Mangkunegara menyatakan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.<sup>25</sup>
- 3) Ranupandojo dan Husnan menyatakan kinerja adalah kecakapan seseorang melaksanakan tugas yang dibebankan atau yang menjadi kewajibannya.<sup>26</sup>

<sup>23</sup>Rivai dan Basri dalam Achmad Fadhil dan Yuniadi Mayowan, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumi Putera," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 54, no. 1 (Januari, 2018): 42, <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>.

<sup>24</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Erlangga, 2012), 231.

<sup>25</sup>Mangkunegara dalam Ahmad Yasin, Muhammad Findi, dan Muhamad Nadrattuzaman Hosen, "Faktor - Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Bank BJB Syariah Cabang Bekasi," *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 5, no. 2 (Mei, 2019): 223, <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jamb>.

<sup>26</sup>Ranupandojo dan Husnan dalam Donny Indriyanto dan Grace Tianna Solovida, "Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Burnout sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegawai KCP Bank Jateng di Kabupaten Pemalang)," *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers*. (September 3, 2019): 182, <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/madic/article/view/7547>.

- 4) Amstrong dan Baron menyatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.<sup>27</sup>

Pengertian kinerja pegawai menurut Mohammad Faisal Amir dapat didefinisikan sebagai perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan atau organisasi yang dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas, atau bagi karyawan itu sendiri.<sup>28</sup> Sedangkan menurut Veitzal Rivai, kinerja pegawai adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.<sup>29</sup> Dapat disimpulkan bahwa kinerja dalam perusahaan jasa merupakan perilaku yang ditampilkan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai tentunya ditentukan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak secara tidak langsung. Faktor-faktor tersebut, diantaranya:<sup>30</sup>

<sup>27</sup>Amstrong dan Baron dalam Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di Jawa Timur Park 1, Batu-Jawa Timur,” *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2017): 227, <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab>.

<sup>28</sup>Mohammad Faisal Amir, *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 83.

<sup>29</sup>Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), 309.

<sup>30</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), 13.

### 1) Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan reality (*knowledge + skill*) artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ superior, very superior, dan jenius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

### 2) Faktor motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersifat negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

#### c. Indikator kinerja pegawai

Indikator kinerja pegawai menurut Husein Umar yaitu:<sup>31</sup>

#### 1) Sikap

Sikap merupakan hal yang harus diperlihatkan atau ditunjukkan saat menghadapi konsumen. Suatu kesediaan untuk bereaksi di dalam menghadapi suatu situasi atau keadaan tertentu secara normal. Maksudnya kita harus menunjukkan sikap yang sopan ataupun pantas agar konsumen terkesan dan tertarik.

---

<sup>31</sup>Husein Umar dalam Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 18.

## 2) Keandalan

Kemampuan pegawai memberikan sesuatu kepada nasabahnya sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, dan kemampuan memberi solusi.

## 3) Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

## 4) Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sebaik-baiknya.

## 4. Kepuasan nasabah

### a. Pengertian kepuasan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan maka nasabah tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk atau jasa memenuhi harapan nasabah puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.<sup>32</sup> Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Menurut Lovelock dan Wirtz kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan

---

<sup>32</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

nasabah berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi nasabah.<sup>33</sup> Sehingga nasabah dapat terpuaskan ketika karakteristik dari suatu produk atau jasa dapat dijaga sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Ketika nasabah tersebut puas maka akan berimplikasi pada kesetiaan atau pembelian ulang nasabah kemudian merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa di bank tersebut. Jika hal ini terjadi maka keberlangsungan perbankan untuk jangka panjang akan tercapai dan jumlah nasabah akan bertambah.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Menurut Lupyoadi ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan nasabah antara lain:<sup>34</sup>

1) Kualitas produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas layanan atau jasa

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan sebelum menggunakan produk/jasa.

3) Emosi

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang

---

<sup>33</sup>Chirstoper Lovelock dan John Wirtz, *Pemasaran Jasa Perspektif*, Edisi 7 (Jakarta: Erlangga, 2011), 74.

<sup>34</sup>Rambat Lupyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 158.

diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat nasabah menjadi puas terhadap suatu merek tertentu.

#### 4) Harga

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

#### 5) Biaya

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

#### c. Metode pengukuran kepuasan nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah. Menurut Kotler dan Keller pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:<sup>35</sup>

##### 1) Sistem keluhan dan saran

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan pelanggan dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Saluran khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga

---

<sup>35</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 141-142.

kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

## 2) Survei kepuasan nasabah

Dalam hal ini secara berkala perlu dilakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Muamalat pada skala berikut: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, Sangat Puas”
  - b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu fasilitas tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
  - c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari bank dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- ## 3) *Ghost/mystery shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka dimintai melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan

pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

#### 4) *Lost customer analysis*

Perusahaan, seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan periklanan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

#### d. Indikator kepuasan nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Kotler sebagai berikut:<sup>36</sup>

##### 1) Kesesuaian harapan

Dalam konsep ini, kepuasan dievaluasi berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja suatu produk dan jasa bank pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

##### 2) Niat beli ulang

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan produk dan jasa atau layanan di bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakannya lagi.

##### 3) Kesiediaan merekomendasikan

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan melihat kesiediaan nasabah untuk merekomendasi kepada orang lain agar menjadi nasabah di bank syariah tersebut.

---

<sup>36</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 144.

## 5. Hubungan kepatuhan dan kepuasan nasabah

Menurut Kotler dan Keller kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka nasabah tidak puas atau kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan nasabah puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.<sup>37</sup> Jadi, ketika hasil suatu produk atau jasa berkualitas sesuai dengan harapan nasabah maka akan menciptakan rasa puas.

Dilihat dari sejarah perkembangan bank syariah di Indonesia dikarenakan keinginan masyarakat untuk menjalankan kegiatan bisnisnya sesuai syariah Islam. Maka kepatuhan syariah ini sangat perlu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin kritis. Othman dan Owen menyatakan kepatuhan (compliance) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip dan ekonomi Islam. Kemudian menemukan fakta bahwa terdapat hubungan antara kepatuhan dengan kepuasan konsumen.<sup>38</sup>

## 6. Hubungan kinerja pegawai dan kepuasan nasabah

Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena pegawai memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah, dimana pegawai merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga kunci dari keberhasilan

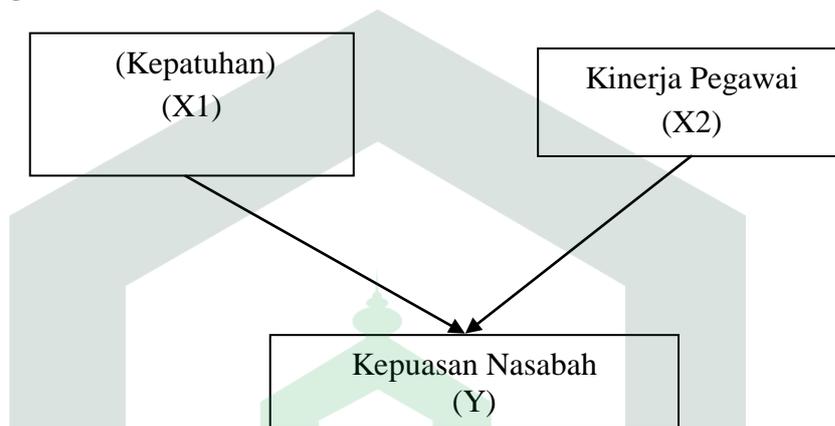
---

<sup>37</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

<sup>38</sup>Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen dalam Nurul Huda, Novarini, Yosi Mardoni, dan Citra Permatasari, *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2015), 179-180.

perbankan syariah ialah dengan kinerja pegawai yang melebihi ekspektasi nasabah. Jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan maka nasabah tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk atau jasa memenuhi harapan nasabah puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.<sup>39</sup>

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

Berdasarkan skema kerangka pikir di atas, dapat diketahui bahwa kepatuhan dan kinerja pegawai sebagai variabel bebasnya akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah.

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih diragukan dan harus dibuktikan melalui penelitian.<sup>40</sup>

Berdasarkan rumusan masalah maka penulis mencoba mengajukan hipotesis operasional sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah

<sup>39</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 70.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan nasabah

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan nasabah



**IAIN PALOPO**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang dipakai untuk penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, penelitian menggunakan instrumen analisis data bersifat kuantitatif untuk menguji hipotesis penelitian.<sup>41</sup> Penulis menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel independen yakni kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCP Palopo yang berada di Jl. Jenderal Sudirman, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret s/d Mei 2020.

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Variabel penelitian ini akan membahas mengenai kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Maka variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian akan diperjelas dalam tabel berikut.

---

<sup>41</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 35-36.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kepatuhan	Tunduk terhadap syariat Islam dalam menjalankan kegiatan usahanya	1. Operasional bank sesuai dengan prinsip syariah 2. Tidak ada bunga (riba) 3. Menjalankan sistem bagi hasil <sup>42</sup>
2.	Kinerja Pegawai	Perilaku pegawai saat melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam suatu perusahaan	1. Sikap 2. Keandalan 3. Pengetahuan pekerjaan 4. Tanggung jawab <sup>43</sup>
3.	Kepuasan Nasabah	Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang diterima dengan harapan sebelumnya	1. Kesesuaian harapan 2. Niat beli ulang 3. Kesiediaan merekomendasikan <sup>44</sup>

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCP Palopo sebanyak 18.774 nasabah.<sup>46</sup>

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik

<sup>42</sup>Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen dalam Nurul Huda, Novarini, Yosi Mardoni, dan Citra Permatasari, *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, Edisi Pertama (Jakarta: Kencana, 2015), 180.

<sup>43</sup>Husein Umar dalam Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 18.

<sup>44</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 144.

<sup>45</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan 20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

<sup>46</sup>Muh Kemal Mufty Faried, Sub Branch Manager Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palopo.

*purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu.<sup>47</sup> Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Palopo yang mengetahui sistem operasional perbankan syariah seperti mahasiswa atau alumni jurusan perbankan syariah. Adapun jumlah sampelnya ditentukan dengan rumus Slovin dengan derajat kesalahan 10% yaitu:

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

Keterangan:

N = Jumlah anggota dalam suatu populasi

n = Jumlah sampel

e = Derajat penyimpangan yang ditoleransi 10%

Dengan rumus diatas, maka dapat ditentukan jumlah sampel seperti dibawah ini:

$$n = \frac{18.774}{1 + 18.774(10\%)^2}$$

$$n = \frac{18.774}{188,74}$$

$$n = 99,47 \text{ dibulatkan } 100$$

Dari pengukuran sampel diatas maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang akan dianalisis atau diolah untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner atau angket kepada responden untuk

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 126.

menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan mengisi pertanyaan atau pernyataan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur dengan skala *likert*.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya. Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dalam pengukuran penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan jawaban sebagai berikut:<sup>48</sup>

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, penulis menyusun rencana kisi-kisi instrument penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pernyataan, seperti tabel 3.3 dibawah ini.

<sup>48</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 45.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	
1.	Kepatuhan	1. Operasional Bank Sesuai dengan Prinsip Syariah	1. Menurut saya transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo tidak ada unsur <i>riba</i> (bunga), <i>maysir</i> (perjudian) dan <i>gharar</i> (ketidakpastian)	
			2. Bank Muamalat KCP Palopo menjalankan bisnis yang halal saja	
			3. Menurut saya tabungan di Bank Muamalat KCP Palopo tidak ada tambahan bunga	
		2. Tidak Ada Bunga (Riba)	4. Menurut saya Bank Muamalat KCP Palopo tidak membebankan tambahan (bunga) pada pinjaman nasabah	
			5. Menurut saya pembagian keuntungan di Bank Muamalat KCP Palopo berdasarkan sistem bagi hasil (nisbah)	
			6. Sistem bagi hasil pada Bank Muamalat KCP Palopo dilakukan dengan transparan	
2.	Kinerja Pegawai	1. Sikap	1. Menurut saya pegawai Bank Muamalat KCP Palopo selalu bersikap ramah dan sopan	
			2. Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo selalu bersikap sabar dan lemah lembut dalam menanggapi keluhan nasabah	
			3. Pegawai memberikan pelayanan yang tepat dan cepat	
			4. Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan nasabah	
		2. Keandalan	5. Menurut saya pegawai memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem perbankan dan produk-produk bank syariah	
			6. Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo mampu menjawab berbagai pertanyaan nasabah	
			3. Pengetahuan Pekerjaan	7. Pegawai bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabahnya
				4. Tanggung Jawab

Tabel 3.3 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
3	Kepuasan Nasabah	1. Kesesuaian Harapan	<p>8. Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo menjamin kerahasiaan data nasabah</p> <p>1. Kinerja pegawai Bank Muamalat KCP Palopo yang saya rasakan sesuai dengan harapan awal saya sebelum bertransaksi</p> <p>2. Produk atau jasa di Bank Muamalat KCP Palopo sesuai dengan harapan awal saya sebelum menggunakannya</p>
		2. Niat Beli Ulang	<p>3. Saya berminat menggunakan produk atau jasa Bank Muamalat KCP Palopo kembali karena kinerja pegawai yang memuaskan</p> <p>4. Saya akan menggunakan jasa Bank Muamalat KCP Palopo kembali karena operasional bank telah sesuai dengan hukum Islam</p>
		3. Kesiediaan Merekomendasikan	<p>5. Saya bersedia merekomendasikan Bank Muamalat KCP Palopo kepada orang lain karena kinerja pegawai sangat baik dan memuaskan</p> <p>6. Saya bersedia merekomendasikan Bank Muamalat KCP Palopo kepada orang lain karena produk dan jasa bank telah sesuai syariah Islam</p>

### G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan sah apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Standar validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan standar validitas  $> 0,361$ . Sehingga jika pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir

pernyataan dianggap valid.<sup>49</sup> Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 responden.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>Tabel</sub>	Ket
1.	Kepatuhan (X1)	1	0,684	0,361	Valid
		2	0,591	0,361	Valid
		3	0,694	0,361	Valid
		4	0,782	0,361	Valid
		5	0,569	0,361	Valid
		6	0,610	0,361	Valid
2.	Kinerja Pegawai (X2)	1	0,580	0,361	Valid
		2	0,654	0,361	Valid
		3	0,649	0,361	Valid
		4	0,609	0,361	Valid
		5	0,816	0,361	Valid
		6	0,713	0,361	Valid
		7	0,664	0,361	Valid
		8	0,636	0,361	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,500	0,361	Valid
		2	0,738	0,361	Valid
		3	0,826	0,361	Valid
		4	0,598	0,361	Valid
		5	0,843	0,361	Valid
		6	0,830	0,361	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 23

<sup>49</sup>Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 53.

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat bahwa  $r_{hitung}$  untuk setiap pernyataan pada indikator menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,361). Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan pada indikator adalah valid.

## 2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner dalam sebuah penelitian konstruk. Kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika jawaban konsisten dari waktu ke waktu atas ketentuan yang ditetapkan. Suatu variabel *reliable* jika nilai  $(\alpha) > 0,60$ .<sup>50</sup>

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kepatuhan (X1)	0,760	Reliabel
2	Kinerja Pegawai (X2)	0,764	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,784	Reliabel

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai keseluruhan dari cronbach's alpha  $> 0,06$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari kepatuhan, kinerja pegawai, dan kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner/angket dan dapat

<sup>50</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87.

digunakan untuk menganalisis data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. Data tersebut harus dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk memudahkan dalam menganalisis data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS 23.

### 1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis untuk mendeteksi ada atau tidaknya kesalahan. Ada empat uji asumsi klasik yang akan digunakan peneliti, yaitu:

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas yaitu untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau *independen* terhadap variabel terikat atau dependen yang melalui uji parsial (*uji t*) dengan menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian.<sup>51</sup> Penelitian ini menggunakan *Uji Kolmogorov-Smirnov*.

#### b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antara lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak.<sup>52</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.

---

<sup>51</sup>Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan pendekatan Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 163.

<sup>52</sup>Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 81.

Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.<sup>53</sup> Bertujuan untuk menguji apakah model yang ada didalam regresi ditemukan adanya gejala/hubungan/korelasi antar variabel bebas.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memberikan varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka dapat terjadi homoskedastisitas.<sup>54</sup> Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Data yang terjadi heteroskedastisitas kebanyakan terjadi pada data yang menggunakan data *crosssection* karena dapat menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran mulai dari yang kecil, sedang, hingga yang besar.<sup>55</sup> Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *scatterplot*.

d. Uji linearitas

Uji ini ditentukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metode regresi linier. Menurut Sugiyono kalau tidak linier maka analisis regresi tidak bisa

---

<sup>53</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105.

<sup>54</sup>Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. (Yogyakarta: Andi, 2011), 97.

<sup>55</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

dilanjutkan.<sup>56</sup> Pada penelitian ini, penulis melakukan uji linearitas dengan menampilkan *anova table* menggunakan bantuan program SPSS.

Dasar pengambilan keputusan uji linearitas dalam penelitian ini dilihat dari nilai sig. *deviation from linearity*. Jika nilai sig. *deviation from linearity* > 0,05 maka model regresi adalah linear. Sebaliknya, jika nilai sig. *deviation from linearity* < 0,05 maka model regresi tidak linear.

## 2. Analisis regresi linear berganda

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu analisis regresi linear berganda yang memiliki tujuan untuk menghitung pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo, yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

$\beta_1$  ,  $\beta_2$  = Variabel Bebas dan Koefisien Regresi

$X_1$  = Kepatuhan

$X_2$  = Kinerja Pegawai

## 3. Koefisien determinasi (uji- $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi

---

<sup>56</sup>Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 265.

variabel independen mempengaruhi variabel dependen.<sup>57</sup> Nilai *R Square* ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.<sup>58</sup>

#### 4. Uji hipotesis

##### a. Uji parsial (uji-t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas secara sendiri-sendiri dengan variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% (0,05). Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
  - b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara kedua variabel yang akan diuji.
- ##### b. Uji signifikan simultan (uji-F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X) secara serentak atau bersama-sama terhadap variabel terikat

---

<sup>57</sup>Anton Bawono, *Multivariat Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), 92.

<sup>58</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 44.

(Y), koefisien ini didapat dengan mengambil akar dari koefisien determinasi R.<sup>59</sup>

Adapun persyaratan uji F sebagai berikut:

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima. Artinya variabel bebas secara bersama-sama dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh antara variabel yang akan diuji.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima. Artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh antara variabel yang akan diuji.



**IAIN PALOPO**

---

<sup>59</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 85.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran lokasi penelitian**

##### **a. Sejarah singkat berdirinya Bank Muamalat Indonesia<sup>60</sup>**

Gagasan pendiri Bank Muamalat berawal dari lokarnya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Lahirnya Bank Muamalat Indonesia dilatar belakangi oleh berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam, sehingga berpengaruh sampai ke Indonesia. Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1992, yang dilakukan oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat, dan Multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi

---

<sup>60</sup>Bank Muamalat Indonesia, "Profil Bank Muamalat," 2016, <http://www.bankmuamalat.co.id>.

terobosan di Indonesia. Kemudian pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Seiring kapasitas bank yang semakin di akui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009 mendapatkan izin membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012 Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah Islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang di akui baik secara nasional maupun internasional.

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju melanjutkan visi menjadi “The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence”.

#### b. Pembentukan Bank Muamalat KCP Palopo

Ide mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) tercetus dalam sebuah lokarnya MUI bertema “masalah bunga bank dan perbankan” yang diadakan pada pertengahan Agustus 1990 Cisarua, Bogor. Hasan Basri, selaku ketua umum MUI membawakan masalah ide itu ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI itu memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank

tanpa bunga. Untuk itu dibentuk kelompok kerja yang dietuai oleh Sekjen MUI waktu itu SH Prodjokusumo. Dilakukan lobi melalui BJ. Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia.

Bank Islam yang terbentuk disepakati bernama Bank Muamalat Indonesia. “Muamalat” dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia.

Bank Muamalat di Kota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai Cabang Pembantu dari Bank Muamalat Cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat di Kota Palopo, jauh sebelumnya pihak Bank Muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan, sehingga diputuskan bahwa Kota Palopo layak untuk didirikan Bank Muamalat Cabang Pembantu.

Bank Muamalat KCP Palopo mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari Bank Muamalat yang ada di Makassar. Pada tahun 2006 dapat dilunasi sehingga saat ini Bank Muamalat KCP Palopo dapat berdiri tanpa bergantung lagi pada dana-dana pinjaman.<sup>61</sup>

Bank Muamalat yang ada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu di Kota Makassar dan di Kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian Bank Muamalat. Bank Muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah, Bank Muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional,

---

<sup>61</sup>Muh Kemal Mufty Faried, Sub Branch Manager Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palopo .

yaitu sebagai lembaga *intermediasi*, penyaluran dari nasabah pemilik dana (*sahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran Bank Muamalat KCP Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya di Palopo. Bank Muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi Islam.

Tujuan utama keberadaan Bank Muamalat KCP Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan penghimpun dana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Kota Palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan.

Bank Muamalat KCP Palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah Bank Muamalat. Karena Islam sebagai agama *rahmatan lil' alamin*, yaitu membawa rahmat bagi seluruh alam.

Untuk mengetahui letak geografis Bank Muamalat KCP Palopo penulis mencoba menguraikannya yaitu dilihat dari letaknya di Jl. Sudirman, Bank Muamalat ini mudah di jangkau karena akses menuju Bank Muamalat ini dapat menggunakan jasa angkutan umum seperti ojek, grab, becak, dan angkutan umum

lainnya yang dapat membantu masyarakat untuk sampai ke Bank Muamalat KCP Palopo. Jadi bank ini terletak dilokasi yang sangat strategis.

c. Visi dan Misi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk<sup>62</sup>

1) Visi

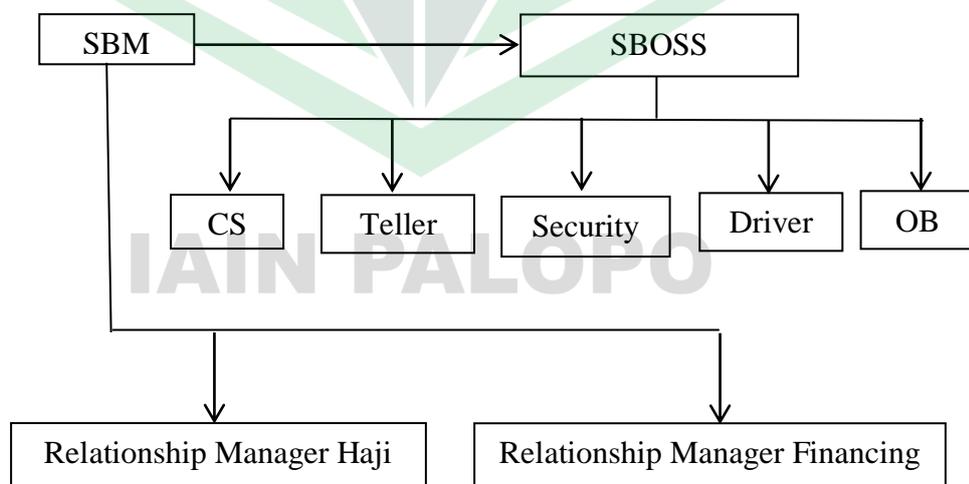
“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank terbaik di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

2) Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

d. Struktur organisasi

Adapun struktur organisasi Bank Muamalat KCP Palopo yaitu:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo

<sup>62</sup>Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat,” 2016, <http://www.bankmuamalat.co.id>.

## 2. Uji asumsi klasik

### a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji normalitas data sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54049827
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,053
	Negative	-,071
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau  $0,200 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas. Multikolinieritas adalah hubungan linear antara variabel independen di dalam regresi berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk melakukan uji multikolinieritas pada penelitian ini akan menggunakan analisis perhitungan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF 10. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	T			
1 (Constant)	4,305	1,821		2,365	,020		
Kepatuhan	,322	,058	,401	5,561	,000	,966	1,035
Kinerja Pegawai	,359	,049	,524	7,275	,000	,966	1,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

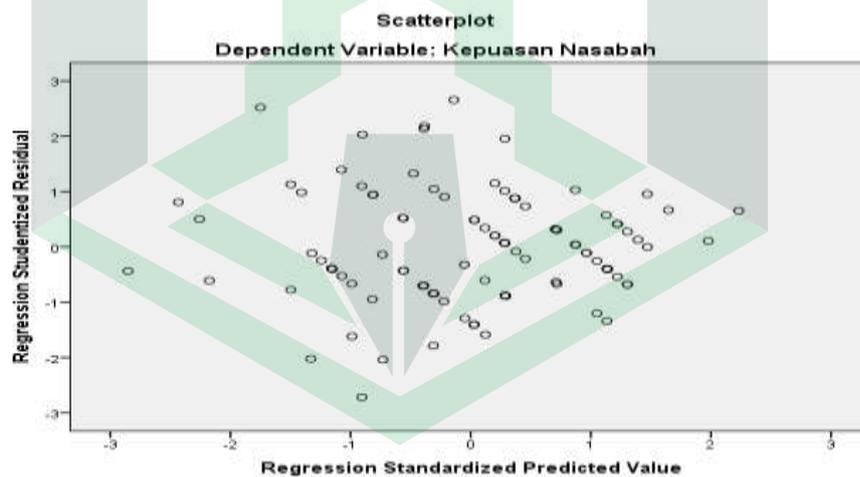
Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel kepatuhan (X1) sebesar 1,035 dan variabel kinerja pegawai (X2) sebesar 1,035 lebih kecil dari pada 10 atau  $1,035 < 10$  dan  $1,035 < 10$ . Sedangkan nilai *tolerance* pada variabel kepatuhan (X1) sebesar 0,966 dan variabel kinerja pegawai (X2) sebesar 0,966 lebih besar dari 0,10 atau  $0,966 > 0,10$  dan  $0,966 > 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *scatterplot*. Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber: Output SPSS 23

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan *output scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa.

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja

- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

d. Uji linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kepatuhan

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kepatuhan	Between	(Combined)	154,251	13	11,865	3,106	,001
	Groups	Linearity	119,626	1	119,626	31,318	,000
		Deviation from Linearity	34,625	12	2,885	,755	,694
	Within Groups		328,499	86	3,820		
	Total		482,750	99			

Sumber: Output SPSS 23

Pada tabel 4.3 hasil uji linearitas diatas diperoleh nilai sig. *deviation from linearity* sebesar  $0,694 > 0,05$ , perbandingan angka ini menunjukkan adanya hubungan yang linear antara kepatuhan dan kepuasan nasabah. Artinya model regresi yang terbentuk mampu untuk meramalkan atau memprediksi pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kinerja Pegawai  
ANOVA Table

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Kepuasan	Between	(Combined)	201,768	15	13,451	4,021	,000
Nasabah *	Groups	Linearity	172,902	1	172,902	51,689	,000
Kinerja		Deviation					
Pegawai		from Linearity	28,866	14	2,062	,616	,844
	Within	Groups	280,982	84	3,345		
	Total		482,750	99			

Sumber: Output SPSS 23

Pada tabel 4.4 hasil uji linearitas diatas diperoleh nilai sig. *deviation from linearity* sebesar  $0,844 > 0,05$ , perbandingan angka ini menunjukkan adanya hubungan yang linear antara kinerja karyawan dan kepuasan nasabah. Artinya model regresi yang terbentuk mampu untuk meramalkan atau memprediksi pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Analisis regresi linear berganda

Uji regresi berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan statistik dengan program SPSS versi 23. Persamaan regresi linear berganda dapat diketahui dari tabel berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4,305	1,821		2,365	,020
Kepatuhan	,322	,058	,401	5,561	,000
Kinerja Pegawai	,359	,049	,524	7,275	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 23

Dari tabel 4.5 dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kepatuhan sebesar 0,322 dan untuk variabel kinerja pegawai sebesar 0,359 dengan konstanta sebesar 4,305 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,305 + 0,322X_1 + 0,359X_2$$

Hasil analisis dari persamaan regresi linear berganda diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai constant (a) sebesar 4,305 artinya nilai kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel kepatuhan dan kinerja pegawai adalah sebesar 4,305.
- b) Koefisien  $\beta_1 = 0,322$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepatuhan terhadap kepuasan nasabah berarah positif. Jika terjadi kenaikan sebanyak satu satuan pada variabel kepatuhan maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,322. Sedangkan arah positif pada koefisien regresi menggambarkan hubungan positif kepatuhan terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika kepatuhan syariah semakin bagus maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
- c) Koefisien  $\beta_2 = 0,359$  menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,359. Koefisien bernilai positif artinya pengaruh positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah. Yaitu jika kinerja pegawai tersebut semakin bagus maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

#### 4. Uji Koefisien determinasi (uji $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 <sup>a</sup>	,513	,503	1,556

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kepatuhan

Sumber: Output SPSS 23

Dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) pada tabel 4.6 tersebut jika dilihat dari output model summary, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,513 (nilai 0,513 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu  $0,716 \times 0,716 = 0,513$ ). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,513 atau sama dengan 51,3%. Artinya 51,3% variabel kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian yaitu kepatuhan dan kinerja pegawai. Sedangkan sisanya ( $100\% - 51,3\% = 48,7\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Besarnya pengaruh variabel lain ini sering disebut *error* (e).

#### 5. Uji hipotesis

##### a. Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan signifikan 0,05. Adapun hasil uji t menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,305	1,821		2,365	,020
	Kepatuhan	,322	,058	,401	5,561	,000
	Kinerja Pegawai	,359	,049	,524	7,275	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 23

Kriteria uji parsial (uji t) jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk derajat bebas (df) =  $n-k-1$  adalah  $100-2-1 = 97$ . Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh  $t_{0,025,97} = 1,985$ . Selain  $t_{hitung}$  dapat menggunakan signifikan penelitian  $< 0,05$ . Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 5,561$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,561 > 1,985$ ) dengan signifikansi 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepatuhan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} = 7,275$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,275 > 1,985$ ) dengan signifikansi 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji simultan (uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,810	2	123,905	51,157	,000 <sup>b</sup>
	Residual	234,940	97	2,422		
	Total	482,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kepatuhan

Sumber: Output SPSS 23

Bedasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.8 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 51,157 dan signifikansi pada 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan  $n = 100$  sebesar 3,09 dan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,157 > 3,09$ ) dan signifikansi  $0,000 > 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah.

## B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepatuhan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian yaitu:

1. Pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

Berdasarkan uji parsial (uji t) jika dilihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan dimana jika nilai  $sig. < 0,05$  ( $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima) maka variabel

independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (terikat). Pada tabel *coefficients* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel kepatuhan (X1) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  dan jika dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,561 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 atau  $5,561 > 1,985$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kepatuhan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadani, dkk yang menyatakan bahwa kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu dengan diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,330 > 1,66088$  dan nilai signifikansi kepatuhan syariah sebesar  $0,022 < 0,05$  yang berarti  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kepatuhan (*compliance*) merupakan salah satu variabel penting untuk memenuhi harapan nasabah sehingga variabel ini wajib diperhatikan oleh pihak jasa keuangan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya.<sup>63</sup>

Chapra dan Ahmed dalam penelitiannya menyatakan sejumlah 288 nasabah dari 463 nasabah yang terlibat dalam survei tata kelola yang dilakukannya (berasal dari 14 bank syariah di Bahrain, Bangladesh dan Sudan) menjawab akan memindahkan dananya ke bank syariah lain jika ditengarai terjadi “pelanggaran syariah” dalam operasional bank syariah. Dilihat dari sejarah perbankan, pergeseran sistem konvensional ke syariah ini disebabkan oleh keinginan masyarakat muslim Indonesia untuk merubah sistem ekonomi

---

<sup>63</sup>Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir dan Abdullah Sanusi, “Analisis Pengaruh Shariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke,” *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2018): 373, <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/economica>.

khususnya perbankan dilandasi prinsip syariah.<sup>64</sup> Dengan demikian jelas bahwa penerapan kepatuhan syariah pada perbankan merupakan salah bentuk perwujudan yang dilakukan agar harapan nasabah terpenuhi.

Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Restu Khaliq yang menunjukkan bahwa kepatuhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Kemampuan Bank Syariah Mandiri Banjarmasin untuk memenuhi hukum syariah adalah faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini menjadi cerminan bahwa alasan utama seseorang memilih bertransaksi pada bank syariah adalah dijalankannya syariah Islam dalam operasional perbankan, tidak memberi atau mengambil bunga (riba) dari nasabah, serta menyediakan produk investasi bagi hasil.<sup>65</sup> Dengan kata lain, dijalankannya prinsip syariah adalah alasan utama nasabah memilih bank untuk bertransaksi di bank syariah.

Kepatuhan syariah pada perbankan merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan syariah khususnya perbankan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Kepatuhan (*compliance*) terhadap hukum Islam adalah pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam semua aspek kegiatan yang dilakukan sebagai bentuk dari karakteristik lembaga tersebut. Fungsi kepatuhan sebagai tindakan yang bersifat preventif untuk memastikan

---

<sup>64</sup>M. Umar Chapra dan Habib Ahmed dalam Ade Sofyan Mulazid, "Pelaksanaan *Sharia Compliance* pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta)," *Jurnal Madania* 20, no. 1 (Juni, 2016): 40, <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/madania/article/view/84>.

<sup>65</sup>Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan," *Relevance: Journal of Management and Business* 2 no. 1 (Juni, 2019): 186, <https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/relevance>.

kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank syariah telah sesuai ajaran Islam.

Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dan didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan maka dapat disimpulkan bahwa jika pelaksanaan *compliance* dalam praktik perbankan baik, maka nasabah yakin bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat Islam sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Jadi kepatuhan ini berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, sehingga jika sistem transaksi di bank syariah dilaksanakan dengan patuh terhadap prinsip-prinsip syariah maka nasabah pun merasa puas.

## 2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

Berdasarkan uji parsial (uji t) pada tabel *coefficients* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel kinerja pegawai (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  dan jika dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,275 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 atau  $7,275 > 1,985$ , dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan/pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan telah memberikan dampak positif dengan membuat pelanggan puas terhadap layanan sehingga banyak pelanggan yang merasa nyaman dan senang untuk memakai jasa perusahaan. Jika karyawan memberikan

produk dan jasa kepada nasabah dengan penuh tanggung jawab, memiliki sikap yang baik, memiliki pengetahuan tentang bidang kerjanya, serta handal dalam bidang kerjanya, maka karyawan dapat membuktikan bahwa kinerjanya unggul.<sup>66</sup>

Pegawai bank diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya setiap pekerjaan harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah ini dimulai dari awal bertransaksi sampai berakhirnya transaksi yang dilakukan. Selama menghadapi nasabah dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab kita untuk menyelesaikan transaksi ataupun masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dalam penelitian Sasongko dan Putri menyatakan kinerja karyawan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana jika kinerja karyawan semakin baik terkait tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya maka dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen.<sup>67</sup>

Kepuasan nasabah juga dapat terpenuhi melalui sikap pegawai saat berhadapan dengan nasabahnya. Pegawai harus memberikan kualitas yang sama kepada seluruh nasabahnya, baik untuk nasabah lama maupun nasabah baru. Pengaruh sikap pegawai dalam melayani nasabah sangat besar guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Positifnya jika sikap pegawai baik maka dapat mempertahankan jumlah nasabah lama dan dapat terus meningkatkan jumlah

---

<sup>66</sup>Lesly Astuti Putri Lubis, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada KOPMA UMS)," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Juli, 2018): 15.

<sup>67</sup>Noer Sasongko dan Eskasari Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)," *Article Seminar Nasional dan The 4<sup>th</sup> Call for Syariah Paper* (Juli 22, 2017): 232, <http://hdl.handel.net/11617/9237>.

nasabah barunya. Negatifnya apabila sikap tidak disukai oleh nasabah, maka nasabah lama akan beralih ke bank lain dan sulit untuk memperoleh nasabah baru. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nizar dan Soleh yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Agar nasabah merasa puas maka kinerja karyawan terkait sikapnya harus diperlihatkan oleh karyawan yakni sikap sopan dan santun, ramah dan lemah lembut.<sup>68</sup>

Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan dalam penelitiannya menyatakan bahwa secara parsial kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Jawa Timur Park 1 harus terus meningkatkan kinerja pegawai handal terkait kecepatan dan kecekatan waktu agar konsumen tidak menunggu lama, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.<sup>69</sup>

Dari hasil penelitian terdahulu dan hasil uji hipotesis melalui uji t yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jika kinerja pegawai semakin bagus maka kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo dapat meningkat.

### 3. Pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

Hasil pengujian hipotesis yaitu pengaruh kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah secara simultan dapat dilihat dengan analisis regresi berganda pada uji F. Hal ini dapat dilihat pada tabel “Anova” yang menunjukkan

---

<sup>68</sup>Muhammad Nizar dan Badrus Soleh, “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah,” *Malia* 8, no. 2 (Juni, 2017): 269-270, <http://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/malia>.

<sup>69</sup>Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di Jawa Timur Park 1, Batu-Jawa Timur,” *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2017): 226, <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab>.

bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 51,157 lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 atau  $51,157 > 3,09$  sedangkan jika dilihat dari taraf signifikansi sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ , hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kepatuhan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan respon nasabah dari hasil membandingkan harapan dengan kenyataan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa. Apabila kinerja produk atau jasa dibawah harapan maka nasabah tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk atau jasa memenuhi harapan nasabah puas dan apabila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.<sup>70</sup> Adapun variabel yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu variabel kepatuhan syariah dan kinerja pegawai.

Dilihat dari teori dan hasil uji regresi diatas menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan teori. Dimana kepuasan menjadi konsep untuk memeriksa kinerja produk atau jasa suatu perusahaan yang dikenal dengan istilah "*disconfirmation and expectation*" untuk menjelaskan dan sebagai ukuran kepuasan. Terciptanya kepuasan nasabah menjadi syarat mutlak untuk perkembangan perusahaan, karena nasabah yang puas akan melakukan pembelian ulang. Peningkatan kepuasan nasabah ini bukan hanya untuk mempertahankan nasabah tetapi juga untuk menarik nasabah baru. Nasabah yang puas akan menyebarkan informasi kepada orang lain yaitu teman dan keluarganya. Selain itu

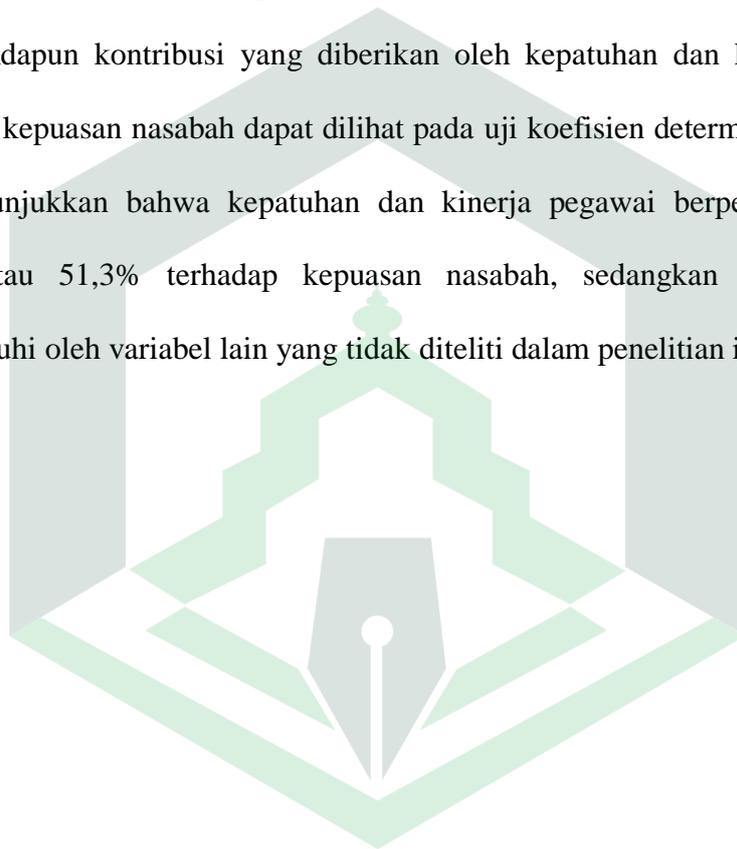
---

<sup>70</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), 138.

peningkatan kepuasan nasabah dapat meningkatkan pendapatan dan akhirnya meningkatkan laba yang diperoleh.

Dari hasil uji hipotesis sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika kepatuhan dan kinerja pegawai bagus maka nasabah merasa puas.

Adapun kontribusi yang diberikan oleh kepatuhan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa kepatuhan dan kinerja pegawai berpengaruh sebesar 0,513 atau 51,3% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 48,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



**IAIN PALOPO**

## **BAB V PENUTUP**

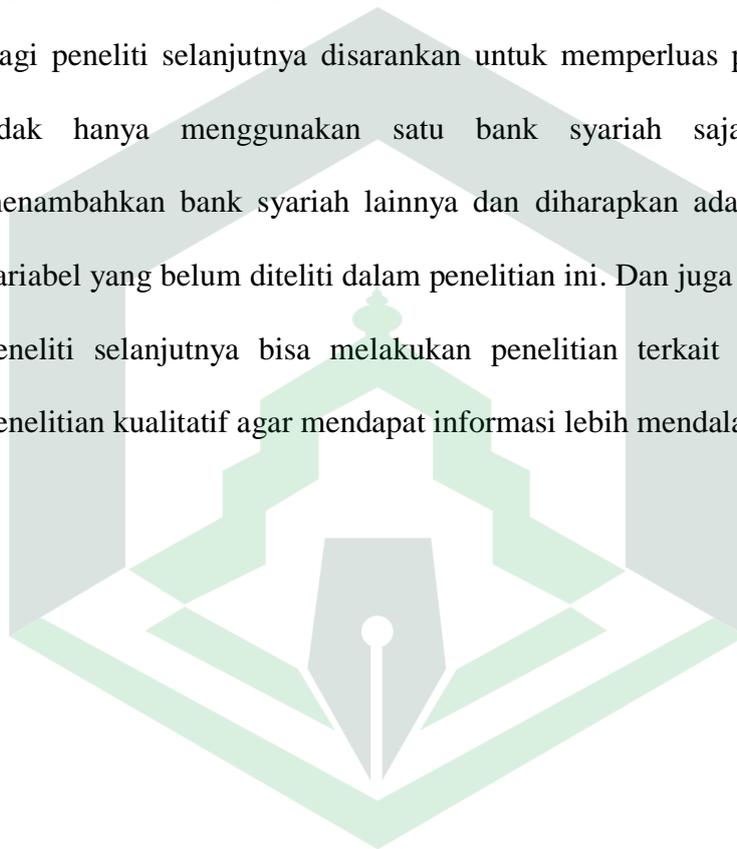
### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV maka di dapat kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengujian menyatakan kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,561 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo. Berdasarkan uji t pada tabel *coefficients* menunjukkan bahwa hasil signifikansi dari variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,275 > 1,985$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Kepatuhan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan. Dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $51,157 > 3,09$ ) dan dilihat pada nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga jika kepatuhan dan kinerja karyawan semakin meningkat maka kepuasan nasabah semakin meningkat. Dengan kontribusi sebesar 51,3% sedangkan sisanya sebesar 48,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## B. Saran

1. Perkembangan perbankan syariah mengalami persaingan yang semakin ketat, sehingga Bank Muamalat KCP Palopo disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui kepatuhan dan kinerja pegawainya.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas populasi dengan tidak hanya menggunakan satu bank syariah saja tetapi dapat menambahkan bank syariah lainnya dan diharapkan ada pengembangan variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini. Dan juga diharapkan agar peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian terkait dengan metode penelitian kualitatif agar mendapat informasi lebih mendalam.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surabaya: Halim Publikasi & Distributing, 2014.
- Amir, Mohammad Faisal. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga, 2012.
- Bawono, Anton. *Multivariat Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Hasil Wawancara Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Tahun 2020.
- Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Kota Palopo, Tahun 2020.
- Huda, Nurul, Novarini, Yosi Mardoni, dan Citra Permatasari. *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana, 2015.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana, 2011.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Laporan Magang Keahlian Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palopo, Tahun 2018.
- Lovelock, Chirstoper dan John Wirtz. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga, 2011.
- Lupyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Muh Kemal Mufty Faried, Sub Branch Manager Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palopo.
- Ridwan, dan Sunarto. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.

- Rivai, Veithzal, Andria Permata Veithzal, dan Ferry N. Idroes. *Bank and Financial Institution Management: Conventional and Sharia System*. Edisi 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- Rivai, Veitzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi 2. Cetakan ke-9. Jakarta: Kencana, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan 20. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Suryono, Hasan. *Metode Analisis Statistik*. Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Edisi 1. Cetakan 1. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Zulfikar. *Pengantar Pasar Modal dengan pendekatan Statistika*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Dintyani, Rinda Putri dan Mohammad Maskan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen di Jawa Timur Park 1, Batu-Jawa Timur.” *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis* 3, no. 1 (2017): 226-231. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab>.
- Engkur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta.” (*JAM) Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 15, no. 1 (April, 2018): 24. <http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1293671>.

- Fadhil, Achmad dan Yuniadi Mayowan. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumi Putera." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 54, no. 1 (Januari, 2018): 40-47. <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>.
- Husna, Anandha Putri Asma. "Analisis Pengaruh Persepsi, Harga, Citra, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Penelitian pada Pelanggan CV, Tria Jasa Boga Semarang)." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* 10, no. 1 (2011): 1-32. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14122>.
- Khaliq, Restu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (Juni, 2019): 177-188. <https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/relevance>.
- Latif, Abdul. "Tehnik Pengawasan Kualitas Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)." *Malia: Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 1 (Desember, 2018): 91. <http://yudharta.ac.id/jurnal/index.php/malia>.
- Mulazid, Ade Sofyan. "Pelaksanaan Sharia Compliance pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri, Jakarta)." *Jurnal Madania* 20, no. 1 (Juni, 2016): 37-54. <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/madania/article/view/84>.
- Nizar, Muhammad dan Badrus Soleh. "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah." *Malia* 8, no. 2 (Juni, 2017): 257-276. <http://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/malia>.
- Oktaviani, Atika dan Lucky Rachmawati. "Persepsi Nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governanve terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya." *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2019): 162-169. <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/28565>.
- Ramadani, Orin Verawati, Abd Rahman Kadir, dan Abdullah Sanusi. "Analisis Pengaruh Shariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke." *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no.2 (2018): 349-375. <http://journal.walisongo.ac.id/index.php/economica>.
- Yasin, Ahmad, Muhammad Findi, dan Muhamad Nadrattuzaman Hosen. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai Bank BJB Syariah Cabang Bekasi." *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 5, no. 2 (2019): 222-230. <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jamb>.
- Zamroni dan Wahibur Rokhman. "Pengaruh Marketing MIX dan *Sharia Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah di

- Kudus.” *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (Juni, 2016): 97-113. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1840>.
- Lubis, Lesly Astuti Putri. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada KOPMA UMS).” *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Juli, 2018).
- Riati, Lisa Aprin. “Analisis Pengaruh *Service Quality* dan *Sharia Compliance* terhadap *Customer Satisfaction* Pembentukan *Customer Loyalty* (Studi Kasus pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Salaam).” *Skripsi STIE Indonesia Banking School* (2018).
- Indriyanto, Donny dan Grace Tianna Solovida. “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Burnout sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegawai KCP Bank Jateng di Kabupaten Pemalang).” *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers*. (September 3, 2019): 179-197. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/madic/article/view/7547>.
- Sasongko, Noer dan Eskasari Putri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Universitas Muhammadiyah Surakarta).” *Article Seminar Nasional dan The 4<sup>th</sup> Call for Syariah Paper* (Juli 22, 2017): 226-233, <http://hdl.handel.net/11617/9237>.
- Bank Muamalat Indonesia. “Profil Bank Muamalat.” 2016. <http://www.bankmuamalat.co.id>.

# LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Surat Keputusan (SK)
5. Halaman Persetujuan Tim Penguji
6. Nota Dinas Tim Penguji
7. Surat Izin Penelitian
8. Daftar Riwayat Hidup

**IAIN PALOPO**

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

*Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Nama : Nurbaiti Samari  
NIM : 16 0402 0102  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya mengenai **“Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo”**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

*Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Penulis

## A. PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

## B. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (√) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewatkan.

## C. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan/pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa bank syariah. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

## PERNYATAAN PENELITIAN

### I. Kepatuhan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Operasional Bank Sesuai dengan Prinsip Syariah</b>						
1	Menurut saya transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo tidak ada unsur <i>riba</i> (bunga), <i>maysir</i> (perjudian) dan <i>gharar</i> (ketidakpastian)					
2	Bank Muamalat KCP Palopo menjalankan bisnis yang halal saja					
<b>Tidak Ada Bunga (Riba)</b>						
3	Menurut saya tabungan di Bank Muamalat KCP Palopo tidak ada tambahan bunga					
4	Menurut saya Bank Muamalat KCP Palopo tidak membebankan tambahan (bunga) pada pinjaman nasabah					
<b>Menjalankan Sistem Bagi Hasil</b>						
5	Menurut saya pembagian keuntungan di Bank Muamalat KCP Palopo berdasarkan sistem bagi hasil (nisbah)					
6	Sistem bagi hasil pada Bank Muamalat KCP Palopo dilakukan dengan transparan					

### II. Kinerja Pegawai

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Sikap</b>						
1	Menurut saya pegawai Bank Muamalat KCP Palopo selalu bersikap ramah dan sopan					

2	Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo selalu bersikap sabar dan lemah lembut dalam menanggapi keluhan nasabah					
<b>Keandalan</b>						
3	Pegawai memberikan pelayanan yang tepat dan cepat					
4	Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan nasabah					
<b>Pengetahuan Pekerja</b>						
5	Menurut saya pegawai memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem perbankan dan produk-produk bank syariah					
6	Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo mampu menjawab berbagai pertanyaan nasabah					
<b>Tanggung jawab</b>						
7	Pegawai bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabahnya					
8	Pegawai Bank Muamalat KCP Palopo menjamin kerahasiaan data nasabah					

### III. Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1	Kinerja pegawai Bank Muamalat KCP Palopo yang saya rasakan sesuai dengan harapan awal saya sebelum bertransaksi					
2	Produk atau jasa di Bank Muamalat KCP Palopo sesuai dengan harapan awal saya sebelum menggunakannya					

<b>Niat Beli Ulang</b>						
3	Saya berminat menggunakan produk atau jasa Bank Muamalat KCP Palopo kembali karena kinerja pegawai yang memuaskan					
4	Saya akan menggunakan jasa Bank Muamalat KCP Palopo kembali karena operasional bank telah sesuai dengan hukum Islam					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
5	Saya bersedia merekomendasikan Bank Muamalat KCP Palopo kepada orang lain karena kinerja pegawai sangat baik dan memuaskan					
6	Saya bersedia merekomendasikan Bank Muamalat KCP Palopo kepada orang lain karena produk bank telah sesuai syariah Islam					

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA ~

**IAIN PALOPO**

**HASIL KUESIONER PENELITIAN  
PENGARUH KEPATUHAN DAN KINERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO**

Responden	DATA RESPONDEN																									
	Kepatuhan							Kinerja Pegawai									Kepuasan Nasabah									
	1	2	3	4	5	6	X1	1	2	3	4	5	6	7	8	X2	1	2	3	4	5	6	Y			
1	3	4	3	5	3	5	23	5	4	3	3	4	4	1	3	27	3	5	3	4	5	3	23			
2	2	2	4	4	5	5	22	4	1	2	4	3	5	4	4	27	4	3	4	1	4	5	21			
3	4	1	3	4	2	4	18	5	3	4	5	4	2	3	3	29	4	1	3	5	4	3	20			
4	4	1	2	4	5	3	19	4	3	3	1	4	5	4	5	29	5	3	4	4	3	5	24			
5	2	3	2	4	4	3	18	4	3	3	3	5	4	2	4	28	4	3	1	3	4	4	19			
6	5	3	1	3	5	4	21	2	4	2	4	4	5	5	4	30	3	4	3	4	3	4	21			
7	3	2	4	4	3	4	20	3	4	3	1	3	3	4	4	25	3	2	3	4	3	3	18			
8	3	4	2	4	1	5	19	3	5	1	4	3	2	4	4	26	2	2	1	3	3	5	16			
9	1	2	3	4	2	4	16	4	2	4	3	1	4	4	4	26	4	1	3	4	4	2	18			
10	1	4	4	2	5	4	20	4	3	4	5	4	2	4	4	30	2	4	3	4	4	3	20			
11	4	3	4	1	2	5	19	4	3	4	3	2	5	3	5	29	1	3	5	4	4	5	22			
12	3	2	2	3	5	4	19	3	4	1	5	5	4	5	4	31	2	3	4	1	3	5	18			
13	3	1	4	3	3	4	18	2	3	1	3	4	1	5	4	23	2	3	4	4	5	4	22			
14	4	1	3	3	4	4	19	4	3	2	3	5	4	5	4	30	4	4	3	2	5	4	22			
15	3	1	3	5	4	5	21	4	2	1	4	3	4	4	2	24	3	1	4	3	4	5	20			
16	2	3	5	2	5	5	22	2	4	3	3	5	2	5	4	28	4	3	4	5	4	5	25			
17	3	2	5	3	1	4	18	2	4	3	2	4	1	4	4	24	2	4	3	1	5	4	19			
18	4	3	1	2	4	4	18	4	3	2	3	5	5	4	4	30	3	4	3	1	4	4	19			
19	1	4	2	4	4	4	19	5	4	3	5	4	5	4	5	35	4	3	4	2	4	5	22			
20	5	1	4	4	3	3	20	4	3	1	4	3	4	2	4	25	1	4	3	4	3	5	20			
21	4	3	3	4	3	4	21	4	5	3	2	4	3	4	4	29	2	4	2	5	4	5	22			
22	4	4	5	1	5	5	24	5	4	3	1	4	2	4	4	27	4	2	4	3	4	4	21			
23	5	4	3	4	3	5	24	5	4	3	4	2	4	5	5	32	5	3	2	5	3	4	22			
24	5	3	4	1	4	5	22	4	1	4	5	5	3	4	4	30	4	4	1	4	4	4	21			
25	4	3	4	4	4	3	22	5	4	5	2	4	5	5	4	34	4	3	4	4	5	5	25			
26	3	3	1	3	5	5	20	3	3	4	3	3	4	5	3	28	3	4	3	3	5	5	23			
27	5	4	2	4	3	4	22	4	5	2	5	5	4	4	5	34	5	2	5	4	4	4	24			
28	3	5	4	2	5	4	23	5	3	4	3	4	5	4	5	33	5	1	4	3	5	4	22			
29	4	2	4	3	2	3	18	5	5	4	3	2	4	5	5	33	3	2	4	4	5	5	23			



70	5	2	4	3	4	5	23	4	5	4	5	4	4	2	4	32	3	5	4	4	3	3	22
71	2	4	3	4	4	3	20	3	5	3	3	3	3	3	5	28	5	2	3	3	4	3	20
72	5	4	4	3	3	4	23	4	4	5	4	2	4	3	4	30	4	3	4	4	5	4	24
73	4	3	5	3	4	4	23	4	3	4	3	4	2	4	3	27	5	3	4	4	3	4	23
74	1	2	3	4	4	2	16	3	4	3	5	2	4	3	3	27	4	3	4	3	4	3	21
75	4	4	3	3	4	4	22	5	4	4	2	5	3	1	4	28	4	2	3	5	2	5	21
76	5	3	4	3	5	4	24	4	2	4	3	4	3	4	4	28	3	4	5	3	4	4	23
77	3	2	4	3	4	5	21	4	5	4	3	4	4	3	4	31	3	4	5	3	4	4	23
78	3	4	5	4	2	4	22	4	4	5	4	3	4	3	4	31	4	4	4	3	4	3	22
79	5	5	5	4	5	3	27	5	3	4	4	3	3	4	5	31	4	4	4	4	5	5	26
80	4	5	4	4	4	4	25	5	3	4	2	4	5	4	4	31	4	5	5	5	3	3	25
81	4	1	4	5	5	2	21	4	3	4	2	1	4	5	4	27	3	5	4	3	2	4	21
82	3	3	4	5	4	4	23	5	3	4	2	4	4	3	4	29	4	3	4	4	4	3	22
83	4	3	2	3	2	5	19	4	4	2	4	5	1	5	5	30	4	4	4	5	4	5	26
84	3	2	5	4	5	4	23	4	2	4	4	3	4	4	4	29	4	1	4	4	3	4	20
85	2	5	1	4	3	4	19	4	2	3	4	5	4	4	2	28	3	3	4	5	2	4	21
86	2	3	1	3	3	3	15	3	4	3	3	1	2	3	3	22	3	4	2	3	3	3	18
87	1	3	4	2	4	5	19	3	3	2	3	2	4	3	4	24	5	3	1	2	3	3	17
88	3	3	4	5	2	5	22	4	2	5	4	3	3	4	4	29	4	2	5	3	4	4	22
89	2	3	1	4	5	3	18	3	2	1	4	3	4	4	4	25	4	3	1	3	4	4	19
90	4	2	3	4	1	4	18	3	2	2	4	3	5	4	5	28	3	2	2	4	4	4	19
91	4	5	4	3	3	1	20	2	4	3	4	3	4	1	4	25	2	1	3	4	5	3	18
92	3	4	2	5	4	2	20	4	2	1	4	3	2	4	4	24	1	3	3	1	4	3	15
93	2	5	4	3	4	5	23	4	5	4	4	4	4	1	4	30	3	4	2	4	3	5	21
94	2	3	1	4	4	5	19	4	3	3	4	5	4	4	4	31	3	4	2	3	4	3	19
95	4	4	1	5	3	5	22	4	4	4	3	3	4	2	5	29	4	3	1	5	3	5	21
96	3	2	4	4	3	3	19	4	4	3	4	3	2	4	4	28	3	2	4	2	4	4	19
97	3	4	3	4	2	4	20	4	2	4	5	4	1	3	4	27	5	4	4	3	4	3	23
98	4	4	2	4	3	4	21	4	2	3	4	4	1	2	4	24	1	2	4	3	4	4	18
99	5	4	3	4	3	1	20	4	2	1	4	3	4	3	4	25	4	2	4	3	3	3	19
100	4	3	4	3	4	3	21	4	2	4	5	4	4	3	4	30	4	1	3	4	5	4	21

**HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS  
PENGARUH KEPATUHAN DAN KINERJA PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KCP PALOPO**

**A. Uji Validitas**

**1. Variabel Kepatuhan (X1)**

		<b>Correlations</b>						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,386*	,436*	,500**	,147	,307	,684**
	Sig. (2-tailed)		,035	,016	,005	,440	,099	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,386*	1	,376*	,282	,183	,106	,591**
	Sig. (2-tailed)	,035		,040	,130	,332	,576	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,436*	,376*	1	,401*	,362*	,208	,694**
	Sig. (2-tailed)	,016	,040		,028	,049	,270	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,500**	,282	,401*	1	,344	,549**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,005	,130	,028		,063	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,147	,183	,362*	,344	1	,149	,569**
	Sig. (2-tailed)	,440	,332	,049	,063		,433	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,307	,106	,208	,549**	,149	1	,610**
	Sig. (2-tailed)	,099	,576	,270	,002	,433		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30



X2.6	Pearson Correlation	,171	,320	,384*	,451*	,425*	1	,609**	,437*	,713**
	Sig. (2-tailed)	,367	,085	,036	,012	,019		,000	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,195	,118	,209	,180	,451*	,609**	1	,744**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,303	,533	,267	,342	,012	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,361	,118	,199	,115	,399*	,437*	,744**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,050	,535	,291	,544	,029	,016	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalX2	Pearson Correlation	,580**	,654**	,649**	,609**	,816**	,713**	,664**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Totally
Y1	Pearson Correlation	1	,383*	,272	,200	,152	,268	,500**
	Sig. (2-tailed)		,037	,146	,289	,422	,153	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,383*	1	,586**	,213	,539**	,479**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,037		,001	,259	,002	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,272	,586**	1	,372*	,700**	,617**	,826**
	Sig. (2-tailed)				,012	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	,146	,001		,043	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,200	,213	,372*	1	,452*	,430*	,598**
	Sig. (2-tailed)	,289	,259	,043		,012	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,152	,539**	,700**	,452*	1	,746**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,422	,002	,000	,012		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,268	,479**	,617**	,430*	,746**	1	,830**
	Sig. (2-tailed)	,153	,007	,000	,018	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
totally	Pearson Correlation	,500**	,738**	,826**	,598**	,843**	,830**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

## B. Uji Reliabilitas

### 1. Variabel Kepatuhan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	7

## 2. Variabel Kinerja Pegawai (X2)

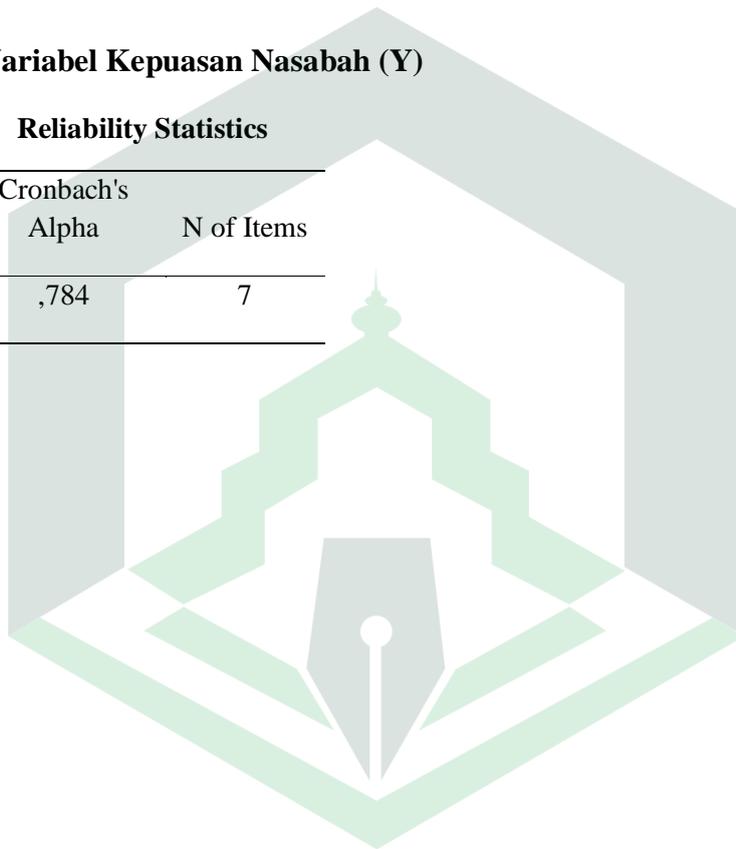
### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	9

## 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	7



**IAIN PALOPO**

# SURAT KEPUTUSAN (SK)



**SURAT KEPUTUSAN**  
**REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
NOMOR :           TAHUN 2020  
TENTANG

**PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

**REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

- Menimbang** : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;  
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan** : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua** : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2020.
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 27 Agustus 2020



Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Tembusan :**
1. Kabiro AUAK;
  2. Mahasiswa yang bersangkutan
  3. Pertinggal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR : TAHUN 2020  
TENTANG

GANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN  
UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

Nama Mahasiswa : Nurbaiti Samari  
NIM : 16.0402.0102  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah) dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.**

Tim Dosen Penguji :

Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A.  
Penguji Utama (I) : Hendra Safri, SE., M.M.  
Pembantu Penguji (II) : Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.  
Pembimbing (I) / Penguji : Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M.  
Pembimbing (II) / Penguji : Ilham, S.Ag., M.A.

Palopo, 27 Agustus 2020

Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

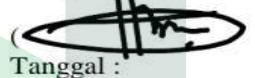


IAIN PALOPO

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah) dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo yang ditulis oleh Nurbaiti Samari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0102, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin tanggal 07 bulan September tahun 2020 bertepatan dengan 19 Muharam 1442 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
Ketua Sidang/Penguji (  )  
Tanggal : 
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A.  
Sekretaris Sidang/Penguji (  )  
Tanggal : 
3. Hendra Safri, SE., M.M.  
Penguji I (  )  
Tanggal : 
4. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.  
Penguji II (  )  
Tanggal : 
5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M.  
Pembimbing I/Penguji (  )  
Tanggal : 
6. Ilham, S.Ag., M.A.  
Pembimbing II/Penguji (  )  
Tanggal : 

IAIN PALOPO

Hendra Safri, SE., M.M.  
Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.  
Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M  
Ilham, S.Ag., M.A.

---

**NOTA DINAS TIM PENGUJI**

Lamp :  
Hal : skripsi an. Nurbaiti Samari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

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

Nama : Nurbaiti Samari  
NIM : 16 0402 0102  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah) dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo

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

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

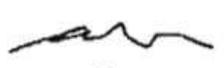
1. Hendra Safri, SE., M.M.  
Penguji I

(  )  
tanggal:

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

(  )  
tanggal:

3. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M  
Pembimbing I/Penguji

(  )  
tanggal:

4. Ilham, S.Ag., M.A.  
Pembimbing II/Penguji

(  )  
tanggal:

# SURAT IZIN PENELITIAN

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

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat: Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326040

**ASLI** **IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 389/IP/DPMPPTSP/III/2020

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTER,
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	: NURBAITI SAMARI
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Dsn. Saga Kab. Luwu
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 16.0402.0102

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

**PENGARUH SHARIA COMPLIANCE (KEPATUHAN SYARIAH) DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PALOPO**

Lokasi Penelitian	: BANK MUAMALAT KCP PALOPO
Lamanya Penelitian	: 16 Maret 2020 s.d. 18 Mei 2020

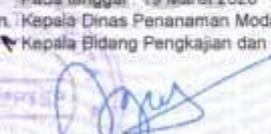
**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

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

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**IAIN PALOPO**

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 19 Maret 2020  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
↳ Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP**  
Pangkat : Penata  
NIP : 19780805 201001 1 014

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Keabang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Danlin 1403 BAWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo

# SURAT IZIN PENELITIAN

PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk

Jl.Jend. Sudirman No. 43 Palopo (0471) 326623 Fax (0471) 21468

## SURAT KETERANGAN

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan surat ini Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kota Palopo No:In.19/F.EBI/PP.00.9/03/2020 tertanggal 18 Maret 2020. Perihal tersebut di atas, maka dengan ini Pimpinan PT. Bank Muamalat Palopo menerangkan bahwa:

Nama : Nurbaiti Samari  
Nim : 16 0402 0102  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

2020, dalam rangka menyelesaikan SKRIPSI (S1) di IAIN Palopo dengan judul. Telah diberikan izin penelitian selama 2 (dua) Bulan, Mulai tanggal 18 Maret 2020 s/d 18 Mei 2020. **"Pengaruh *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah) dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palopo, 18 Maret 2020  
Sub Branch Manager  
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Capem Palopo

IAIN PALOPO  **Bank Muamalat**  
CABANG PEMBANTU PALOPO  
Muh Kemal Mufty Faried

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Nurbaiti Samari**, lahir di Saga pada tanggal 05 Agustus 1998. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah Samari, S.Pd. dan ibu Normah. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Dsn. Saga, Desa Saga, Kecamatan Bajo. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 30 Rumaju. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di MTs. Bajo hingga tahun 2013. Pada saat menempuh pendidikan di MTs, penulis aktif di kegiatan ekstrakurikuler yaitu Pramuka. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Bajo kemudian pada tahun yang sama penulis pindah ke MA Bajo hingga tahun 2016. Saat menempuh pendidikan di MA Bajo penulis pernah menjabat sebagai sekretaris Majelis Perwakilan Santri (MPS) dan juga pernah menjabat sebagai ketua Majelis Perwakilan Santri (MPS). Setelah lulus SMA/MA di tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pada saat menempuh pendidikan S1, penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Perbankan Syariah tahun 2018-2019 bagian Divisi Keilmuan.

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul skripsi ***“Pengaruh Kepatuhan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact Person Penulis : [nurbaitisamari949@gmail.com](mailto:nurbaitisamari949@gmail.com)