

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BSI KCP PALOPO ANDI DJEMMA**

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*



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

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BSI KCP PALOPO ANDI DJEMMA**

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*



Pembimbing:

Nurdin Batjo, S.Pt., M.M

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

2021



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma

NIM : 17 0402 0045

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 Oktober 2021
Yang membuat pernyataan,



Irma
NIM 17 0402 0055

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma yang ditulis oleh Irma Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0055 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 26 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 21 Rabiul Akhir 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 29 November 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|------------------------------|--------------|---------|
| 1. Dr. Fasiha, S.El., M.El. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Akbar Sabani, S.El., M.E. | Penguji I | (.....) |
| 3. Megasari, S.Pd., M.Sc. | Penguji II | (.....) |
| 4. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. | Pembimbing I | (.....) |

Mengetahui:

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

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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur ke hadirat Allah swt. Atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

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

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Hendra Safri, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo beserta para Dosen dan Staf yang telah banyak memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Akbar Sabani, S.E.I., M.E. selaku Penguji I dan Ibu Megasari, S.Pd., M.Sc. selaku Penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Bapak Madehang, S.Ag., M.A. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini.

7. Ibu Jumarni, ST., M.E.Sy. selaku Penasihat Akademik.
8. Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu saya terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma beserta Pegawaiinya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara-saudaraku Rian dan Riki yang selama ini membantu dan mendoakanku dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas PBS B), sahabatku TOPMALABOWS, FM, Sarah, Utari, Selvi, dan terkhusus kepada Saipullah Rahman S.Pd. yang selama ini membantu, memberi support dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

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

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

Palopo, 15 Oktober 2021



Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

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

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

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

2. Vokal

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

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

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

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

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

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَؤُلَ : *hauila*

3. Maddah

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

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

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

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, 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 الْفَاضِلَةُ : *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 : *rabbanā*
نَجِّنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعِمُّ : *nu'ima*
عَدُوُّ : *'aduwwun*

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

Contoh:

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

6. Kata Sandang

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

Contoh:

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

7. Hamzah

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

Contoh:

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

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut

cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ
billāh *dīnullāh*

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

Contoh:

هُمُ 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 harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

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

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR HADIS	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
B. Landasan Teori	11
C. Kerangka Pikir	36
D. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Definisi Operasional	38
D. Populasi dan Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian	42
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
B. Pembahasan	65

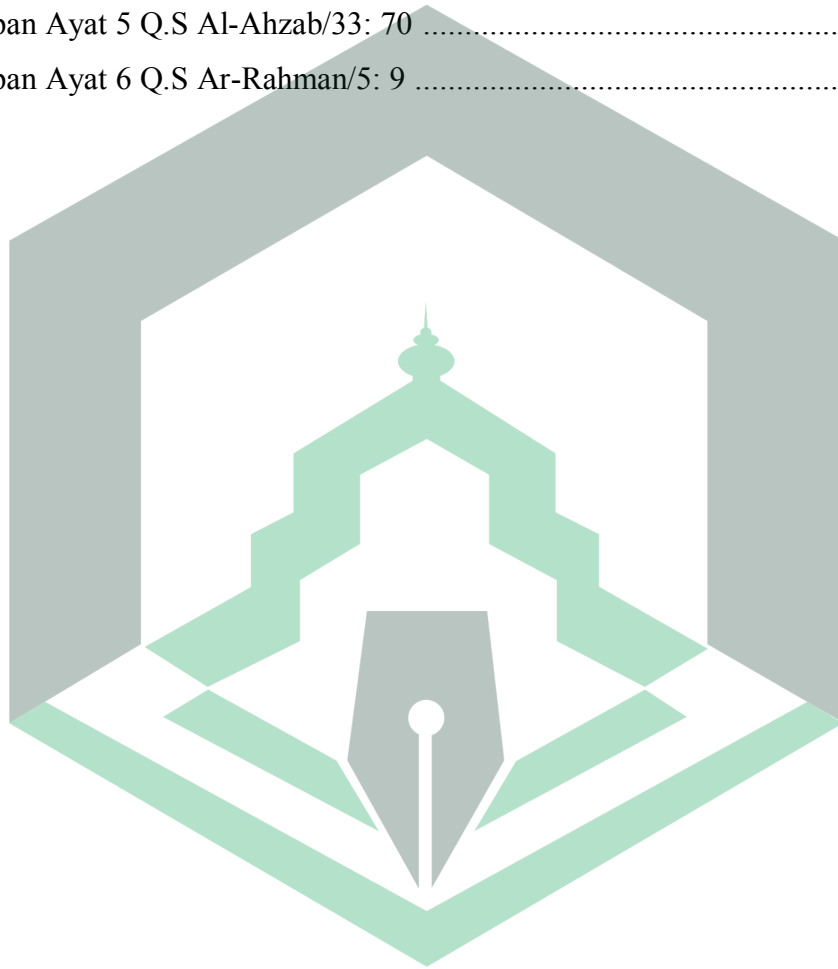
BAB V	PENUTUP	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Ali'Imran/3: 159	20
Kutipan Ayat 2 Q.S At-Taubah/9: 119	25
Kutipan Ayat 3 Q.S An-Nisa/4: 58	26
Kutipan Ayat 4 Q.S Yunus/10: 100	26
Kutipan Ayat 5 Q.S Al-Ahzab/33: 70	27
Kutipan Ayat 6 Q.S Ar-Rahman/5: 9	27



DAFTAR HADIS

Hadis tentang standar layanan yang diberikan kepada sesama 21



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu yang relevan	6
Tabel 3.1	Definisi Operasional	39
Tabel 3.2	Skala Penilaian	43
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas	47
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Tingkat Usia	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Data	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Berganda	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Parsial (Uji-T)	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

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



ABSTRAK

Irma, 2021. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nurdin Batjo.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh nasabah BSI KCP Palopo Andi Djemma. Pengambilan jumlah sampel 97 responden dengan menggunakan rumus slovin, serta menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24. Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,086 > 1,986$), dan variabel penerapan nilai-nilai Islam juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,441 > 1,986$). Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($18,512 > 3,903$). Kemudian diketahui variabel kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,283 atau 28,3% sisanya 71,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerapan Nilai-Nilai Islam, Kepuasan Nasabah

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan nasabah ialah sesuatu yang menentukan terhadap eksistensi perbankan. Kepuasan nasabah dapat pula diartikan sebagai perbandingan kinerja yang dipersepsikan dengan suatu harapan terhadap perasaan seseorang, serta yang menjadi ukuran penting dalam kepuasan nasabah ialah suatu kinerja yang dipersepsikan oleh nasabah atas harapan yang ia inginkan dalam suatu perusahaan juga dapat di jadikan salah satu kunci sukses perbankan.¹ Untuk dapat menentukan berhasil ataupun gagalnya suatu usaha perusahaan kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang utama dalam dunia bisnis perbankan. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena yang terjadi sekarang baik perbankan syariah maupun konvensional.

Fenomena yang terjadi sekarang dapat dilihat bahwa persaingan antara bank semakin ketat terutama dalam mempertahankan nasabah maupun menarik calon nasabah agar tetap bertransaksi dalam bank tersebut. Dimana salah satu cara untuk mempertahankan nasabahnya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, apalagi pada masa ini khususnya di bank syariah terjadi pengurangan jam operasional bank yang menyebabkan terjadinya nasabah tidak terlayani dengan maksimal. Misalnya, nasabah yang ingin membuka rekening yang sering menunggu lama, hal ini disebabkan *customer service*

¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melinium, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2004), 146.

yang melayani kegiatan transaksi hanya satu orang serta ruang tunggu yang tidak dapat menampung nasabah jika ada antrian banyak dikarenakan pada saat ini harus diterapkan protokol kesehatan yakni harus menjaga jarak. Untuk itu, bank syariah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tetap merasa puas sehingga setiap bank perlu menyadari pentingnya membangun kepuasan nasabah.

Ketidakpuasan menjadi suatu sebab utama nasabah beralih ke bank lain.² Oleh karena itu setiap bank syariah perlu memperhatikan hal tersebut khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma yang berjumlah 3.000 nasabah.³ Bank Syariah Indonesia (BSI) ialah hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan, yakni diantaranya BRI syariah, Bank Syariah Mandiri serta BNI syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi mulai 1 Februari tahun 2021 tepatnya pada 19 Jumadil Akhir 1442 H, persatuan ini diharapkan dapat menggabungkan kelebihan pada ketiga bank syariah sehingga dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, cakupan yang lebih luas, serta mempunyai kapasitas modal yang lebih baik sehingga dapat tercapainya tujuan dari Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴ Untuk dapat mencapai tujuannya, bank syariah harus dapat mempertahankan nasabahnya dengan cara memberikan kebijakan maupun teknologi yang sangat tepat dipergunakan

²Rury Almaeda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah produk penghimpunan dana BNI syariah kantor cabang pekanbaru)," *Jom FISIP*, Volume 4, No.2, (2017): 2, <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/15580/15122>

³Staf Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma, 2021.

⁴Bank Syariah Indonesia. "Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia (BSI)" Diakses melalui <https://ir.bankbsi.co.id/corporate-history.html>, pada tanggal 17 Juli 2021

sehingga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kekuatan, ketepatan maupun kecepatan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Dalam menjalankan operasinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Andi Djemma menerapkan nilai-nilai Islam baik pada sisi pelayanan maupun dengan memasarkan produknya. Dengan diterapkannya nilai-nilai Islam dalam bank syariah dengan baik serta benar maka sangat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah serta dengan adanya pengaplikasian nilai Islam dalam tiap bank syariah akan lebih menunjang proses pengembangan perbankan syariah kedepannya.⁵

Adapun Nilai-nilai Islam pada layanan bank syariah yang perlu diterapkan seperti sifat amanah dan shiddiq, yang berlandaskan Al-quran dan asunnah, sehingga setiap karyawan tercermin sebagai muslim yang baik, dan karyawan bank syariah harus *skillful* serta *professional* (fathanah) dalam menjalankan pekerjaan, serta dapat mengerjakan tugasnya secara *team-work* dimana informasi merata disemua fungsional organisasi (tabligh). Kemudian pada hal *reward* ataupun *punishment*, prinsip keadilan yang sesuai syariah sangat dibutuhkan.⁶

Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma merupakan salah satu bank dalam melakukan transaksi ataupun pembiayaan lainnya yang digunakan oleh nasabah. Dalam tingkat persaingan yang makin ketat antara bank,

⁵Faisal Umardani Hasibuan dan Rahma Wahyuni, "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa)" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Volume 6 No 1, (2020): 26, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>

⁶Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001), 34.

mendorong Bank Syariah Indonesia (BSI) agar lebih meningkatkan kualitas layanannya serta lebih dapat diterapkannya nilai-nilai Islam sehingga nasabah bisa mendapat kepuasan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkatan kepuasan nasabah terhadap peranan penting dari suatu pelayanan maupun penerapan nilai-nilai Islam yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang terdapat pada bank tersebut, sehingga dapat terciptanya kenyamanan serta kepuasan nasabah BSI KCP Palopo Andi Djemma. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma”**

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan penelitian yang diterangkan latar belakang di atas, peneliti membuat suatu rumusan masalah yang diantaranya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma?
3. Apakah kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan serta penerapan nilai-nilai Islam pada kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharap mampu memberi manfaat sebagai bentuk evaluasi kinerja manajemen BSI KCP Palopo Andi Djemma dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya serta tetap menerapkan nilai-nilai Islam atau tetap berpegang pada prinsip syariah. Serta bagi civitas akademik dapat menjadi acuan pendukung bagi peneliti selanjutnya, serta bagi masyarakat dapat terwujudnya kepuasan nasabah terutama dalam hal pelayanannya.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti menggunakan hasil riset sebelumnya untuk menjadi bahan perbedaan maupun referensi, sehingga dapat menghindari asumsi kesamaan terhadap penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Tema Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian Irma
1.	Zainatun Mastura (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda	Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan maupun parsial mempengaruhi kepuasan nasabah ⁷	Penelitian Irma menggunakan penerapan nilai-nilai Islam sebagai Variabel X ₂
2.	Besse Alfira Anugrah (2018)	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar	Menggunakan metode analisis regresi linear sederhana	Dengan nilai prob < 0,05 dapat diketahui bahwa penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan ⁸	Penelitian Irma menggunakan analisis regresi berganda

⁷Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, (2018), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7161/1/Zainatun%20Mastura.pdf>

⁸Besse Alfira Anugrah, "Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, (2018). https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1879-Full_Text.pdf

3.	Raodah Rahmaini Jannah Sitorus (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda	Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan probabilitas 55,5% ⁹	Terletak pada variabel X_2 yaitu bagi hasil, penelitian Irma menggunakan penerapan nilai-nilai Islam untuk variabel X_2
4.	Novita Sari (2020)	Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan <i>Wadi'ah</i> dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda	Variabel penerapan nilai Islam merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo dibandingkan dengan variabel keunggulan produk <i>wadi'ah</i> ¹⁰	Penelitian Irma menggunakan kualitas pelayanan untuk variabel X_1 , juga terletak di objek penelitiannya berlokasi di BSI KCP Palopo Andi Djemma

⁹Raodah Rahmaini Jannah Sitorus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan," *Skripsi UIN Sumatera Utara*, (2019), <http://repository.uinsu.ac.id/6994/1/SKRIPSI%20LENGKAP.pdf>

¹⁰Novita Sari, "Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi'ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Skripsi IAIN Palopo*, (2020), <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/788/>

5.	Suryani (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo	Menggunakan analisis regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif	Kualitas layanan dan atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ¹¹	Penelitian Irma menggunakan penerapan nilai-nilai Islam sebagai variabel X ₂
6.	Ani Priyana Yuliatwati (2019)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis faktor	Dalam pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo, faktor yang paling dominan yang mempengaruhi layanan dibank muamalat yaitu faktor kepercayaan dan fasilitas ¹²	Terletak pada metode penelitiannya Irma menggunakan analisis regresi berganda

¹¹Suryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo," *Skripsi IAIN Ponorogo*, (2019), <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7162/>

¹²Ani Priyana Yuliatwati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo," *Skripsi IAIN Ponorogo*, (2019), <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7717/>

7.	Shoufi Rahma Dianti (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda	Variabel assurance, reliability dan responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ¹³	Penelitian Irma menggunakan penerapan nilai-nilai Islam sebagai Variabel X ₂
8.	Lia Efriyanti (2019)	Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk yang Menggunakan Akad Wadi'ah terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pat Sepakat	Menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah sedangkan kualitas produk dengan akad wadi'ah tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah ¹⁴	Terletak pada variabel terikatnya penelitian irma menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat
9.	Riska Dinda Sari (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia	Menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik <i>purposive</i>	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Terletak pada pengambilan sampel, penelitian Irma menggunakan <i>accidental sampling</i>

¹³Shoufi Rahma Dianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau," *Skripsi UIN Suska Riau*, (2019), <https://repository.uin-suska.ac.id/22397/1/Skripsi%20Gabungan.pdf>

¹⁴Lia Efriyanti, "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat," *Skripsi IAIN CURUP*, (2019), <http://e-theses.iaincurup.ac.id/621/>

		Palembang	<i>sampling</i>	konsumen ¹⁵	
10.	Yeni Yulia Ningsih (2020)	Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri	Menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda, dengan menggunakan teknik <i>accidental sampling</i>	Kualitas produk dan penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ¹⁶	Penelitian Irma menggunakan kualitas pelayanan untuk variabel X ₁ , juga terletak di objek penelitiannya yang berlokasi di BSI KCP Palopo Andi Djemma



¹⁵Riska DindaSari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Palembang," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Palembang*, (2020), <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/7141>

¹⁶Yeni Yulia Ningsih, "Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri" *Skripsi IAIN Tulungagung*, (2020), <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/17974/>

B. Landasan Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Philip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud ataupun dengan menawarkan unjuk kerja dari orang yang satu ke orang lainnya serta tidak menimbulkan pertukaran kepunyaan terhadap sesuatu.¹⁷

Menurut Wiliam J. Stanton, pelayanan ialah suatu aktivitas yang direncanakan serta dipersepsikan yang sifatnya tidak teraba dalam pemenuhan kepuasan kepada nasabah. Sedangkan menurut Valarie A.Zethaml dan Mary Jo Bitner, layanan ialah seluruh kegiatan yang bentuknya tidak berupa fisik ataupun konstruksi yang umumnya menghasilkan serta mengkonsumsi secara bersama kemudian diberikan suatu nilai tambahan seperti hiburan, kebahagiaan, kesehatan ataupun kenyamanan.¹⁸

Dari definisi yang dikemukakan beberapa ahli di atas, peneliti menyimpulkan kalau pelayanan itu suatu aktivitas langsung maupun tidak langsung yang terjadi pada sekelompok orang ataupun organisasi agar dapat terpenuhinya suatu kebutuhan.

¹⁷Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 11.

¹⁸Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikologi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta: CAPS, 2013), 111.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan taraf kelebihan yang diinginkan serta dapat mengendalikan kelebihannya tersebut untuk memenuhi suatu keinginan dari nasabah.¹⁹ Sedangkan bagi Kotler layanan yang berkualitas merupakan suatu model dalam membandingkan layanan yang mereka rasakan terhadap kondisi nasabah dalam rangka membentuk harapan atas pelayanan yang terjadi di masa lalu serta promosi dari mulut ke mulut.²⁰

Implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Menurut Parasuraman kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut A. Batinggi dan Badu Ahmad, kualitas layanan yakni layanan mengikuti proses maupun prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya, tidak mengandung kesalahan serta pelayanan yang cepat. Suatu proses dan prosedur yang dimaksud harus tersusun secara teliti serta rapi, dan disertai seluruh perangkat yang disusun pada proses tersebut. kemudian prosedur itu harus terinci dan perlu di ikuti baik yang dilayani ataupun yang melayani, tetapi juga harus dilakukan secara terus menerus agar dapat menjaga

¹⁹Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), 47.

²⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, (Jakarta: penerjemah A.B. Susanto, Selemba Empat, 2005), 153.

kepuasan nasabah.²¹ Adapun yang dikemukakan oleh Hessel Nogi S, kualitas pelayanan berarti terpenuhinya keinginan lewat kegiatan sekelompok orang dengan langsung untuk tujuan agar dapat membagikan rasa aman serta keyakinan pada nasabah agar dapat menipkan dananya maupun meningkatkan minat nasabah dalam menyimpan dananya.²²

Dari pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan beberapa ahli tersebut peneliti menyimpulkan suatu kualitas pelayanan adalah kegiatan membantu dan melayani nasabah dengan sebaik mungkin, dimulai dengan pemenuhan kebutuhan nasabah hingga sesuai pada harapan kemudian membuat nasabah nyaman dengan layanan yang diberikan sehingga di akhiri dengan kepuasan maupun loyalitas nasabah.

c. Karakteristik Pelayanan

Adapun karakteristik dari pelayanan yakni:²³

1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

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

- a) Untuk pemberian jasa tidak hanya dengan menggambarkan ciri suatu jasa melainkan harus ditekankan manfaat pada jasa tersebut.

²¹A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 56.

²²Hessel Nogi S Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 208.

²³E.Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), 27.

b) Kemudian penataan fisik, ini perlu ditekankan pada layanan yang cepat serta tepat, dan juga perlu memberikan kesan yang rapi dan bersih.

2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

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

3) Berubah-ubah (*Variability*)

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

4) Daya tahan (*Pherishability*)

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

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman ada lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, serta empati yang diantaranya:²⁴

- 1) Bukti fisik (*tangible*) yakni dalam menentukan eksistensi kepada pihak eksternal dibutuhkan kemampuan suatu perusahaan seperti bukti nyata di daerah lingkungannya yang meliputi sarana maupun prasarana dalam perusahaan. Pada pelayanan bank syariah bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung ataupun ruangan *front office*), teknologi (alat maupun perlengkapan yang diperlukan), ataupun penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*reliability*) ialah keahlian suatu perusahaan dalam memberi pelayanan secara akurat serta terpercaya yang sesuai terhadap apa yang sudah dijanjikannya. Pada hal ini suatu harapan pelanggan harus sesuai dengan kinerja, seperti keandalan petugas pada saat menyampaikan informasi, melancarkan prosedur pelayanan serta dapat memudahkan teknis pelayanan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yakni memberikan kebijakan kepada pelanggan untuk dapat membantu dalam penyampaian informasi serta memberi pelayanan yang cepat serta benar.
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah kesopanan santunan maupun pengetahuan serta kemampuan pegawai perusahaan sehingga dapat memberi kepercayaan kepada pelanggan terhadap perusahaan. Seperti

²⁴Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 182.

kemampuan dalam administrasi, teknis serta kemampuan sosial petugas layanan.

5) Empati (*emphaty*) ialah perhatian yang tulus ditunjukkan kepada pelanggan yang sifatnya pribadi atau individual.

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

e. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan

pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2) Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3) Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa *service delivery*. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor:

- a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan.
- b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak.
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya.
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan.
- f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.

g. *Teamwork*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4) Gap Komunikasi Pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang di buat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horisontal, adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5) Gap dalam pelayanan yang di rasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

f. **Kualitas Pelayanan yang Baik**

Dalam hal kualitas pelayanan dibandingkan antara realitas dengan harapan nasabah, bila realitas yang didapatkan lebih dari yang nasabah harapkan, maka pelayanan berkualitas tinggi dan tentunya nasabah akan puas, kebalikannya bila realitas kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan berkualitas buruk. Suatu kegiatan layanan yang diberikan pada nasabah dicoba baik saat sebelum transaksi, dikala transaksi maupun

setelah transaksi. Dengan hal ini layanan bisa dikelompokkan jadi 3 bagian antara lain:²⁵

- 1) *Faciliating Service* ialah suatu nilai tambahan untuk nasabah yang sifatnya wajib, dalam hal ini ialah bagi hasil yang didapatkan kepada nasabah penabung.
- 2) *Core Service* ialah penawaran produk utama yang diberikan kepada nasabah, dalam hal ini misalnya produk utamanya ialah sebagai sarana penyimpan dana masyarakat.
- 3) *Suporting Service* ialah layanan tambahan dari perbedaan pihak pesaing dengan perusahaan dalam meningkatkan hasil pelayanan, dalam hal ini misalnya sarana internet banking maupun mobile banking.

g. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajari kita apabila mau memberi hasil sesuatu bisnis yang baik berbentuk benda ataupun jasa hendak membagikan yang bermutu, jangan membagikan yang kurang baik ataupun tidak bermutu terhadap seseorang. Adiwarman Karim menerangkan baik jeleknya sikap usaha seseorang pengusaha memastikan berhasil ataupun gagal usaha yang dijalankan.²⁶

²⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 213.

²⁶Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, (Jakarta: Pt. Raja grafindo persada, 2003), 73.

Sebagaimana Allah telah berfirman pada Q.S Ali'Imran/3: 159.²⁷

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

Terjemahnya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal.

Dari ayat di atas menegaskan yakni Islam sangat memperhatikan suatu layanan yang bermutu. Pelayanan harus diberikan yang baik bukan yang kurang baik. Kualitas layanan ialah layanan yang bermutu tidak cuma mengantar ataupun melayani melainkan bisa paham, menguasai, ataupun merasakan. Agar demikian penyampaian dapat hingga pada *heart share* serta memperkuat posisi dalam *mind share* nasabah. Dengan kedua faktor itu, pasti kepuasan nasabah dapat tercapai.

²⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung : Diponegoro, 2010), 71.

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

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

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

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

2. Penerapan Nilai-Nilai Islam

a. Pengertian Nilai-Nilai Islam

Ekonomi Islam ialah suatu ilmu sosial yang menekuni permasalahan ekonomi umat dengan dijiwai oleh nilai-nilai Islam. Pengaplikasian suatu sistem ekonomi Islam pada sesuatu negeri dengan tujuan agar dapat membumihngkan syariat Islam dalam bentuk ekonomi secara kaffah ataupun bertujuan buat memajukan nilai-nilai Islam dalam segala aktivitas ekonomi serta melindungi moral umat dari materialisme hedonisme.²⁸

Nilai (*value*) diartikan dari bahasa latin *valere* artinya bermanfaat, kemampuan serta bertindak. Nilai adalah suatu mutu yang membuat suatu

²⁸Munrokhim Misanam, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 32.

itu disenangi, diidamkan, memanfaatkan ataupun bisa jadi objek kepentingan.²⁹ Nilai-nilai agama Islam hakikatnya ialah sekumpulan dari ajaran maupun prinsip hidup seseorang dalam menjalani kehidupannya didunia yang saling berkaitan dengan yang lain yang tidak bisa dipisahkan serta dapat menciptakan satu kesatuan yang utuh. Islam selaku agama, dengan ajaran yang sifatnya umum serta komprehensif. Umum sifatnya universal sebaliknya komprehensif sifatnya mencakup semua bidang aktivitas seseorang yang didalamnya terdapat aspek ekonomi yakni aspek perbankan.³⁰

Kemudian nilai-nilai Islam ialah suatu bagian dalam nilai-nilai material untuk diwujudkan pada realitas pengetahuan rohani serta jasmani. Suatu nilai Islam itu terbukti kebenarannya, serta kebaikan agamanya melebihi rasio perasaan maupun kemauan manusia untuk bisa sanggup melebihi subjektifitas kelompok, bangsa serta ras dan sosial.³¹

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa nilai-nilai Islam merupakan suatu watak atau perihal dari ajaran Islam yang sangat dibutuhkan oleh manusia, dan nilai-nilai Islam tidak cuma mengatur ikatan manusia dengan Allah, tidak cuma mengatur ikatan antara manusia dengan yang lain maupun ikatan manusia terhadap alam.

²⁹Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, Kamus Besar Ilmu Pengetahuan, (Jakarta: Golo Riwu, 2000), 721.

³⁰Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Pres, 2008), 2-3.

³¹Endang Saifuddin Anshari, *Kuliah Al-Islam*, (Bandung: Agia Media, 1978), 46.

b. Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah

Prinsip keutamaan bank syariah ialah kegiatannya dilakukan atas larangan riba ataupun bunga bagi seluruh formal transaksi, penerapan usaha ataupun kegiatan perdagangan mengenai dasar laba yang legal serta adil, menyerahkan zakat (sedekah ataupun pajak), larangan monopoli demi peningkatan usaha buat kebaikan seseorang secara halal.

Adapun teori yang dikemukakan Djamil bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam tiap aktivitas bank syariah yakni suatu akad ataupun perjanjian yang dilakukan oleh bank syariah dengan nasabahnya, sangat menunjang langkah dalam pengembangan perbankan syariah di masa yang akan datang kemudian dengan diterapkannya nilai-nilai Islam terhadap bank syariah dengan baik serta benar tentunya dapat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah.³²

Dalam nilai Islam, kepuasan nasabah mempunyai beberapa faktor, yaitu :

1. Prinsip keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan “*profit and loss sharing system*”, konsep syari’ah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

³²Fathurrahman, Djamil. *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 249.

2. Prinsip kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank.

3. Prinsip kebebasan (Al-hurriyah)

Prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam.

c. Dimensi Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah

Untuk melihat nilai-nilai Islam yang diterapkan di bank syariah ditunjukkan pada saat bank syariah melakukan transaksi kepada nasabah, dalam hal pelayanan di bank syariah wajib mempunyai area kerja yang sejalan sesuai dengan syariah yang diatur dalam hukum perjanjian Islam serta aturannya sudah dijelaskan dalam Al-Quran serta hadits. Adapun dimensi nilai-nilai Islam yang harus diterapkan oleh sumber daya manusia

dalam hal pelayanan bank syariah yakni sifat shiddiq, amanah, fathanah, tabligh, dan prinsip keadilan sebagai berikut:³³

1) Siddiq (Jujur)

Dilihat dari pengelolaan dana masyarakat yang dilakukan dengan mengutamakan aturan yang dibenarkan (halal) dan menghindari suatu cara yang meragukan (subhat) apalagi yang sifatnya tidak dibenarkan (haram), serta pengelolaan dalam bank syariah harus menjunjung tinggi nilai moralitas kejujuran. Sebagaimana Allah telah memerintah orang-orang yang beriman agar selalu mempunyai sifat siddiq, seperti dalam Q.S At-Taubah/9: 119.³⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar”

2) Amanah (Terpercaya)

Sifat yang menerapkan prinsip kehati-hatian serta kebenaran pengelolaan dana dari shahibul maal (pemilik dana) dengan pihak mudharib (pengelola dana investasi) agar timbul rasa yakin dari pihak pemilik dana kepada pengelola dana. Hal ini juga dapat diartikan bahwa amanah ialah sifat yang harus mempunyai tanggung jawab pada pelaksanaan tugasnya serta kewajiban yang dipercayakan kepadanya.

³³Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001), 34.

³⁴Departmen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), 206.

Dan memiliki wujud keterbukaan, kejujuran serta pelayanan yang maksimal kepada *customer*. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S An-Nisa/4: 58.³⁵

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

“Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendengar, maha melihat”

3) Fathanah (Cakap atau cerdas),

Pengelolaan bank yang dilaksanakan dengan cara handal serta kompetitif hingga menciptakan profitabilitas yang maksimal pada tingkatan risiko yang ditentukan dari bank, termasuk didalamnya layanan yang penuh dengan kecermatan, kesantunan (*ri'ayah*) dan penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*). Allah SWT berfirman dalam Q.S Yunus/10: 100.³⁶

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ ۗ وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَىٰ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

Terjemahnya:

“Dan tidak seorangpun akan beriman kecuali dengan izin Allah dan Allah menimpakkan azab kepada orang yan tidak mengerti”

³⁵Departmen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), 87.

³⁶Departmen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010),

4) Tabligh (Menyampaikan)

Dengan cara berkesinambungan melaksanakan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat tentang prinsip-prinsip, produk serta jasa bank syariah serta dilakukan edukasi masyarakat terhadap manfaat untuk pengguna jasa bank syariah. Al-Qur'an menyebutnya dengan pembicaraan yang benar serta berbobot atau biasa disebut dengan istilah qaulan sadidan. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Ahzab/33: 70.³⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”

5) Prinsip Keadilan

Sebisa mungkin harus menerapkan rasa keadilan yang sama kepada nasabah pada saat melakukan transaksi serta berusaha menghindari perasaan tidak adil (Dzalim), agar dapat terciptanya saling ridha dari masing-masing pihak. sebagaimana firman Allah SWT mengenai prinsip keadilan (*Al-adalah*) dalam Q.S Ar-Rahman/55: 9.³⁸

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Terjemahnya:

“Dan tegakkanlah keseimbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi keseimbangan itu”

³⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), 427.

³⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), 531.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Arti dari kepuasan diambil dalam bahasa latin “satis” berarti cukup baik, ataupun memadai serta “facio” berarti dilakukan ataupun dibuat. hingga kepuasan dapat dikatakan suatu usaha dalam pemenuhan sesuatu yang memadai. Sedangkan nasabah ialah tiap orang yang menuntut kita atau organisasi dalam pemenuhan standar kualitas tertentu pada lingkungan yang dapat berdampak terhadap kinerja seseorang ataupun organisasi.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah merupakan suatu hasil kinerja setelah membandingkan harapan seseorang yang dilihat dari tingkat perasaan yang dirasakan orang tersebut. Atau biasa dikatakan bahwa jika suatu kinerja dapat memenuhi harapan maka dapat terpenuhinya kepuasan dari nasabah, begitupun sebaliknya.³⁹

Menurut Richard F. Gerson bahwa kepuasan nasabah berarti suatu harapan yang sudah terpenuhi. Sedangkan menurut Hoffman dan Beteson kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan nasabah pada pemahaman mengenai suatu interaksi jasa yang sesungguhnya.⁴⁰

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan perilaku dari seseorang pada suatu barang ataupun

³⁹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2008), 138.

⁴⁰Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, (Jakarta: Bayu Media Publishing, 2007), 167.

jasa yang dapat kita rasakan manfaatnya kemudian membandingkan harapan nasabah mengenai jasa atau produk tersebut.

b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah maka akan berpengaruh terhadap profitabilitas bank syariah serta dapat memberikan manfaat antara lain:⁴¹

- 1) Bank syariah dengan nasabah dapat membangun hubungan yang harmonis
- 2) Terciptanya loyalitas nasabah pada bank syariah.
- 3) Jika kepuasan nasabah dapat tercapai maka nasabah secara tidak langsung akan mempromosikan bank syariah kepada orang lain agar mau menjadi nasabah di bank syariah.
- 4) Jika layanan yang diberikan pada nasabah memuaskan maka nasabah akan melakukan pembelian ulang pada produk yang ada di bank syariah atau nasabah akan berkunjung kembali untuk melakukan transaksi ataupun pembiayaan pada bank syariah.
- 5) Dan jika nasabah menggunakan produk lain di bank syariah maka penggunaan produk atau jasa yang digunakan nasabah di bank syariah semakin beragam.

⁴¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), 238.

c. Sebab-Sebab Terjadinya Ketidakpuasan Nasabah

Bank syariah telah berupaya menciptakan kepuasan bagi nasabah, tetapi masih ada nasabah yang tidak merasa puas. Penyebab terjadinya ketidakpuasan nasabah:⁴²

- 1) Suatu hasil diharapkan pada kenyataan yang didapatkan pada nasabah tidak sesuai.
- 2) Pelayanan yang diberikan oleh bank tidak memuaskan.
- 3) Perilaku dari karyawan bank yang kurang bersikap ramah, sopan santun, dan baik sehingga mengecewakan nasabah.
- 4) Suasana, kondisi lingkungan atau penempatan peralatan fisik yang kurang rapi, kurangnya peralatan dan lain-lain.
- 5) Biaya administrasi yang terlalu tinggi daripada bank lain.
- 6) Promosi iklan berlebihan tetapi tidak sesuai dengan kenyataan yang diharapkan.

d. Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

Diperlukan alat ukur dalam menentukan kepuasan nasabah agar dapat diketahui tingkat kepuasan nasabah yang terdiri dari 4 bagian yang akan dilakukan diantaranya adalah:⁴³

1) Survei kepuasan konsumen

Pada bagian ini pihak bank melakukan survey dengan cara membagikan kuesioner atau melakukan wawancara kepada nasabah secara berkala terhadap sesuatu hal yang mempunyai hubungan kepada

⁴²Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), 213.

⁴³Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 163.

bank syariah sebagai tempat nasabah selama ini melaksanakan pembiayaan atau transaksi.

2) Sistem keluhan

Pada bagian ini dapat dilihat seberapa banyak komplain ataupun keluhan yang dikeluhkan oleh nasabah dalam suatu periode, yang berarti jika semakin banyak keluhan berarti bank tersebut dapat dikatakan kurang baik.

3) Analisis mantan pelanggan

Pada bagian ini dapat dilihat dari catatan nasabah sebelumnya yang dulu menjadi nasabah bank syariah agar diketahui mengapa nasabah tersebut tidak lagi menggunakan bank syariah.

4) Konsumen samaran

Pada bagian ini untuk dapat melihat dengan jelas bagaimana pegawai bank syariah dalam melayani nasabahnya, pihak bank dapat sengaja mengirimkan pegawai ataupun orang lain untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan pegawainya secara langsung.

e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah⁴⁴

1) Kualitas pelayanan

Sudah pasti nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang menjadi harapan nasabah, sehingga akan mendapat respon yang baik dari nasabah.

⁴⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 205.

2) Kualitas produk

Jika produk yang digunakan berkualitas tinggi maka nasabah akan merasa puas serta akan mengevaluasi nasabah bahwa produk yang mereka gunakan memang baik dan berkualitas.

3) Emosional

Nasabah akan semakin yakin dan merasa bangga jika menggunakan produk yang berkualitas sehingga orang lain akan kagum kepadanya dan cenderung memiliki kepuasan yang besar sehingga kepuasan tidak hanya dari kualitas layanan atau produk yang baik tetapi juga dari nilai sosial yang dapat memberi nasabah kepuasan.

4) Biaya

Untuk mendapatkan suatu produk nasabah tidak harus membuang waktu ataupun mengeluarkan biaya tambahan.

5) Harga

Ditetapkan harga yang relatif rendah untuk produk yang mempunyai kualitas yang sama untuk dapat memberikan nasabah nilai yang lebih tinggi.

Menurut Nasution terdapat beberapa faktor yang juga dipengaruhi oleh kepuasan nasabah dengan melihat harapan maupun perspektif nasabah:⁴⁵

1) Jika keinginan maupun kebutuhan nasabah tinggi maka harapan nasabah akan besar pula sebaliknya jika kebutuhan dan keinginan nasabah rendah

⁴⁵M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010),104.

maka harapan nasabah rendah. Hal ini dapat dikatakan bahwa kebutuhan dan keinginan nasabah dapat dilihat dari sesuatu yang dirasakan nasabah pada saat dilakukannya transaksi dengan perbankan syariah.

- 2) Pengalaman di masa lalu di saat menggunakan layanan dari perusahaan ataupun pesaingnya.
- 3) Nasabah menceritakan kualitas pelayanan yang ada di bank syariah sangat baik, sehingga hal ini sangat jelas akan berpengaruh terhadap persepsi nasabah terutama pada nasabah yang ingin menggunakan transaksi atau pembiayaan di bank syariah.
- 4) Memberikan informasi yang berlebihan mengenai produk atau jasa yang digunakan di bank syariah melalui periklanan dari tenaga sales yang justru mereka tidak mampu memenuhi harapan tersebut sehingga dapat menimbulkan persepsi negatif dari nasabah.

Adapun beberapa tahapan dalam kepuasan nasabah ialah:

- 1) *Expectations* (Pengharapan), Sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa, dalam benak konsumen sudah terdapat suatu ekspektasi bahwa jika nanti dia membeli produk atau jasa ini maka dia mengharapkan akan menerima suatu tingkatan nilai yang didefinisikan oleh konsumen itu sendiri. Selanjutnya adalah kegiatan pengambilan keputusan membeli.
- 2) *Performance* (Kinerja), Setelah membeli maka kemudian konsumen merasakan atau mengalami suatu situasi atau kondisi yang disebabkan oleh kinerja dari produk atau jasa yang telah dibelinya.

- 3) *Comparison* (Membandingkan), tahap ini konsumen kemudian mulai membandingkan antara harapan yang dia inginkan sebelum membeli produk atau jasa tersebut dengan perasaan atau pengalaman yang diterima dari kinerja produk atau jasa tersebut.
- 4) *Confirmation/Disconfirmation* (Konfirmasi/Diskonfirmasi), tahap ini konsumen memperoleh suatu hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja produk atau jasa yang dibelinya. Apabila kinerja produk atau jasa tersebut sama dengan yang diharapkan, maka konsumen mengalami *confirmation of expectations*. Sedangkan apabila kinerja produk atau jasa tersebut lebih atau kurang dari yang diharapkan, maka konsumen mengalami *disconfirmation of expectations*. *Disconfirmation of expectations* itu sendiri terbagi dua yaitu positif dan negatif *disconfirmation of expectations*.
- 5) *Discrepancy* (Ketidaksesuaian), tahap ini konsumen akan mulai mengalami ketidakpuasan karena kinerja dari produk atau jasa tersebut tidak sesuai atau tidak cocok dengan apa yang diharapkan. Hal ini akan mendorong pada pengambilan keputusan untuk berpindah pada produk atau jasa pesaing.

f. Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller terdapat tiga indikator ketika memperkirakan kepuasan nasabah yakni konfirmasi harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan untuk merekomendasi sebagai berikut:⁴⁶

1) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*)

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

2) Minat berkunjung kembali (*Interest In Revisting*)

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

3) Kesediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

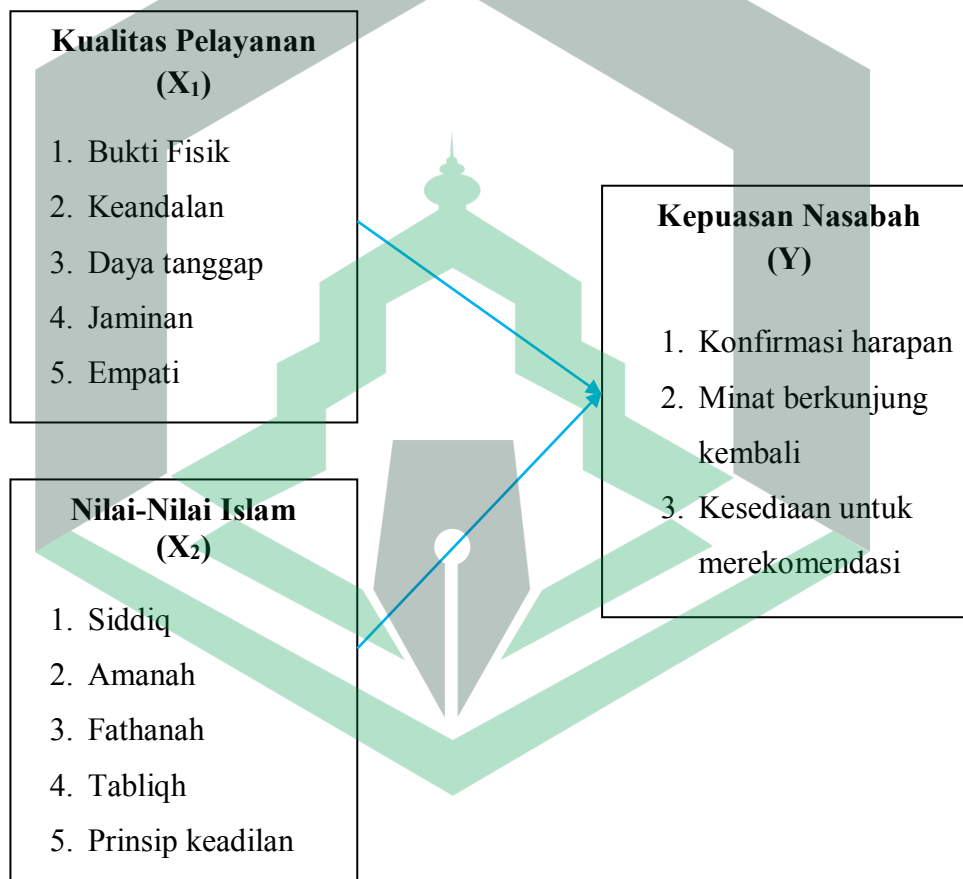
Bagian ini dilakukan dengan cara meminta kesiapan dari nasabah dalam merekomendasikan bank syariah kepada keluarga maupun teman sehingga mau menjadi nasabah pada bank syariah.

⁴⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2008), 140.

C. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah.

Adapun gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian yang digambarkan di atas dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁), nilai-nilai Islam (X₂), berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ialah asumsi sementara dari kemungkinan salah ataupun benar, yang dilihat dari rumusan masalah penelitian, tujuan dari penelitian, maupun landasan teori yang masih perlu pengujian agar dapat dibuktikan kebenarannya:

1. H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

2. H_0 : Penerapan nilai-nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

H_1 : Penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

3. H_0 : Kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

H_1 : Kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian lapangan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif ialah suatu penelitian atas populasi maupun sampel tertentu, digunakan instrumen, dan suatu analisis data yang berupa angka agar dapat menguji suatu hipotesis penelitian.⁴⁷ Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena ingin mengukur pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y .

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dalam memperoleh informasi maupun data yang diperlukan oleh peneliti.⁴⁸ Penelitian ini berlokasi di BSI KCP Palopo Andi Djemma, Kota Palopo Sulawesi Selatan. Adapun waktu yang digunakan peneliti mulai dari bulan Juli s/d bulan September 2021.

C. Definisi Operasional

Agar dapat mengetahui gambaran yang jelas supaya kesalahpahaman dalam menggunakan judul ini tidak terjadi, maka penting untuk diperjelas beberapa variabel yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

⁴⁷Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2013), 35.

⁴⁸Suwarma Al Muchtar, *Dasar Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015), 243.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kualias Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah kegiatan membantu dan melayani nasabah dengan sebaik mungkin, dimulai dengan pemenuhan kebutuhan nasabah hingga sesuai dengan yang diinginkan nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati⁴⁹
Nilai-Nilai Islam	Nilai-nilai islam adalah suatu prinsip yang wajib diterapkan dalam diri manusia atau karyawan dalam beraktivitas atau bekerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siddiq (Jujur) 2. Amanah (Terpercaya) 3. Fathanah (Cakap atau cerdas) 4. Tabliqh (Menyampaikan) 5. Prinsip keadilan⁵⁰
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah perasaan puas terhadap suatu produk/jasa saat harapan terpenuhi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfirmasi harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan untuk merekomendasi⁵¹

⁴⁹Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 182.

⁵⁰Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001), 34.

⁵¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2008), 140.

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subjek ataupun objek pada kualitas maupun ciri-ciri yang diperlukan peneliti sebagai bahan penelitian.⁵² Populasi pada penelitian ini yakni nasabah BSI KCP Palopo Andi Djemma yang berjumlah 3.000 nasabah.⁵³

Sampel adalah subjek atau objek dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil dari populasi. Adapun pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini yakni teknik *Accidental Sampling* yang berarti teknik dalam penentuan sampel yang secara kebetulan sehingga siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa diambil sebagai sampel apabila orang tersebut sesuai dengan sumber data.⁵⁴ Dengan kriteria: menggunakan jasa di BSI KCP Palopo Andi Djemma. Sedangkan dalam menentukan sampel pada penelitian ini dengan rumus slovin seperti:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah anggota dalam suatu populasi

e = Derajat penyimpanan yang ditoleransi 10%

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 80.

⁵³Staf Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma, 2021.

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 126.

Setelah menggunakan rumus slovin tersebut, didapatkan jumlah sampel yang akan digunakan:

$$n = \frac{3.000}{1 + 3.000(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.000}{1 + 3.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.000}{31}$$

$$n = 96,77$$

$$= 97 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah suatu teknik yang digunakan agar dapat diperoleh suatu data maupun informasi yang dibutuhkan pada penelitian. oleh sebab itu dalam penelitian ini digunakan 2 cara dalam mengumpulkan data yakni:

1. Kuesioner (*questionnaire*) atau angket ialah metode pengumpulan informasi yang digunakan peneliti dengan membagikan angket yang berisi beberapa pernyataan untuk diisi oleh nasabah kemudian dikembalikan kepada peneliti setelah mengisi semua pernyataan dalam angket yang sudah

diberikan.⁵⁵ Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada nasabah BSI KCP Palopo Andi Djemma.

2. Observasi adalah teknik pengumpulan informasi terkait hal yang dibutuhkan pada penelitian ini dengan cara berkunjung langsung ke objek yang diteliti.⁵⁶ Pada penelitian ini, peneliti berkunjung langsung ke BSI KCP Palopo Andi Djemma, agar mendapatkan informasi maupun data yang menjadi objek penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menerangkan adanya suatu alat ataupun media yang dilakukan peneliti dalam mendapatkan informasi sehingga akan lebih mudah mendapat hasil yang baik. Dalam hal ini peneliti membagikan kuesioner kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kemudian agar dapat memperoleh informasi yang akurat dalam instrumen penelitian ini maka akan digunakan alat ukur instrumen penelitian yang disebut dengan *skala likert* yang dilakukan agar dapat menguji seberapa kuat suatu subjek tidak setuju maupun setuju pada pernyataan dalam skala menggunakan poin 1-5 dengan pedoman sebagai berikut:⁵⁷

⁵⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

⁵⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet.20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 203.

⁵⁷Uma Sekaran and Roger Bogue, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6 (Jakarta: Salemba 4, 2017), 30.

Tabel 3.2 Skala Penilaian

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

Untuk memperoleh hasil yang diharapkan maka disusun suatu rencana penelitian dengan tujuan dapat menentukan hubungan antar variabel pada penelitian tersebut. Pada penelitian ini setiap variabel diberikan masing-masing indikator, kemudian setiap indikator dibuatkan pernyataan agar lebih mudah dipahami oleh responden sehingga peneliti juga mendapatkan hasil yang maksimal. Seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Bukti Fisik (Tangible)	1. BSI Cabang Andi Djemma memiliki area parkir yang memadai 2. Kebersihan dan kenyamanan BSI Cabang Andi Djemma selalu terjaga
		2. Keandalan (Reliability)	3. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma paham produk perbankan syariah 4. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma bersedia membantu nasabah ketika mengalami kendala
		3. Daya Tanggap (Responsivinses)	5. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma sigab dalam melayani nasabah

		6. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma menangani permintaan nasabah dengan baik, sopan dan cepat
4. Jaminan (Assurance)	7. Ketelitian pegawai BSI Cabang Andi Djemma (<i>customer service</i> dan <i>teller</i>) saat melayani nasabah	
	8. Sistem keamanan BSI Cabang Andi Djemma sangat baik	
5. Empati (Empathy)	9. Pada saat melakukan transaksi pegawai BSI Cabang Andi Djemma memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah	
2. Nilai-nilai Islam (X2)	10. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma berperilaku jujur dan benar dalam melakukan transaksi	
6. Siddiq (Jujur)	11. Bank syariah hanya melakukan transaksi untuk usaha yang halal	
7. Amanah (Kepercayaan)	12. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan hasil dari pekerjaan	
	13. Berkomitmen selalu menepati janji	
8. Fathanah (Cakap atau cerdas)	14. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma memahami dan mengerti tugasnya secara cerdas	
	15. Mampu menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi dengan nasabah	
9. Tabligh (Menyampaikan)	16. Berkomunikasi dengan baik dan benar	
	17. Bank syariah memberikan informasi yang jelas mengenai produk ataupun akad-akad	

yang digunakan dalam bank syariah.

- | | | |
|---------------------|-----------------------------------|--|
| 3. Kepuasan Nasabah | 10. Prinsip keadilan | 18. BSI Cabang Andi Djemma memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya |
| | 11. Konfirmasi harapan | 19. Apabila terjadi pelanggaran dalam isi perjanjian baik bank syariah ataupun nasabah dapat menuntut pihak yang ingkar ke pengadilan untuk dapat mematuhi perjanjian diawal |
| | 12. Minat berkunjung kembali | 20. Fasilitas yang ada di BSI Cabang Andi Djemma sudah sesuai atau lebih dari yang diharapkan |
| | 13. Kesediaan untuk merekomendasi | 21. Pegawai BSI Cabang Andi Djemma memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan |
| | | 22. Minat berkunjung kembali dikarenakan layanan yang diberikan pegawai BSI Cabang Andi Djemma memuaskan |
| | | 23. BSI Cabang Andi Djemma sudah menerapkan nilai-nilai Islam sehingga nasabah merasa nyaman dan mau berkunjung kembali |
| | | 24. Nasabah bersedia untuk merekomendasikan BSI Cabang Andi Djemma pada orang lain |
-

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dilakukan pengujian valid agar diketahui benar ataupun tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan benar jika pernyataan dalam kuesioner bisa menunjukkan sesuatu yang dapat diukur pada kuesioner tersebut. serta dilakukan pengukuran sebuah indikator pada penelitian ini, untuk dapat diketahui valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Valid berarti beberapa pernyataan dalam setiap indikator tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini, untuk dapat mengetahui valid ataupun tidaknya instrument tersebut dapat dilihat dari perbandingan antara nilai r -hitung dan r -tabel. Sedangkan standar validitas yang dipakai peneliti adalah $> 0,361$ yang artinya apabila pernyataan menunjukkan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid.⁵⁸ Uji validitas pada peneltian ini diujikan kepada 30 responden. Hasil pengujian penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

⁵⁸Ridwan dan Sunarta, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 53.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket
1	Kualitas Pelayanan	1	0,824	0,361	Valid
		2	0,588	0,361	Valid
		3	0,546	0,361	Valid
		4	0,629	0,361	Valid
		5	0,615	0,361	Valid
		6	0,567	0,361	Valid
		7	0,702	0,361	Valid
		8	0,503	0,361	Valid
		9	0,514	0,361	Valid
2	Nilai-Nilai Islam	1	0,750	0,361	Valid
		2	0,658	0,361	Valid
		3	0,647	0,361	Valid
		4	0,530	0,361	Valid
		5	0,568	0,361	Valid
		6	0,521	0,361	Valid
		7	0,658	0,361	Valid
		8	0,570	0,361	Valid
		9	0,623	0,361	Valid
		10	0,822	0,361	Valid
3	Kepuasan Nasabah	1	0,806	0,361	Valid
		2	0,855	0,361	Valid
		3	0,680	0,361	Valid
		4	0,725	0,361	Valid
		5	0,669	0,361	Valid

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan agar dapat mengukur suatu kuesioner disetiap indikator pada suatu variabel. Jika jawaban dari responden pada setiap pernyataan tetap ataupun stabil pada waktu ke waktu, maka suatu kuesioner dikatakan handal ataupun *reliabel*. Kemudian untuk menguji reliabilitas digunakan fasilitas dalam SPSS yang disebut dengan pengujian statistik *Cronbachs Alpha* (α). Sesuatu variabel disebut reliabel apabila diberikan nilai $\alpha > 0,6$ artinya penelitian ini mendukung hipotesis.⁵⁹

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabelitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,784	Reliabel
2	Nilai-Nilai Islam (X2)	0,837	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,776	Reliabel

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terbagi atas 4 bagian yakni uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heterokedastisitas. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya mengujikan 3 bagian, tidak mengujikan uji autokorelasi karena uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtun waktu) dan tidak diperlukan pada data *cross section* seperti kuesioner

⁵⁹Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 87.

di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serentak pada saat yang bersamaan. Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini:

a. Uji Normalitas Data

Pengujian ini dilakukan agar dapat diketahui penyebaran data terhadap suatu kelompok data ataupun variabel, hingga bisa diketahui kalau penyebaran data dalam penelitian ini terdistribusi normal ataupun tidaknya data yang diambil dari populasi normal.⁶⁰ Untuk itu pengujian statistik yang akan dilakukan pada penelitian ini untuk mengukur normalitas data yakni uji *kolmogorov smirnov*, kemudian taraf signifikansi dalam mengetahui data terdistribusi normal, yaitu nilainya lebih dari 0,05 atau probabilitas $> 0,05$ sebaliknya dikatakan tidak terdistribusi normal kalau probabilitas $< 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan agar dapat mengamati persamaan antar variabel bebas apakah variabel tersebut terbentuk korelasi sempurna atau korelasi yang tinggi. Suatu persamaan yang baik harusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas apabila terdapat korelasi dari variabel tersebut maka dapat dikatakan terdapat masalah multikolinearitas. Kemudian uji ini diukur melalui pengujian *Variance Inflation Factor (VIF)*, untuk mengetahui ada ataupun tidaknya multikolinearitas yang terjadi pada penelitian ini. Untuk melihat hasil pada uji multikolinieritas maka bisa dilihat dalam tabel coefficient yang diantaranya:

⁶⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

- 1) Tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai coefficient beta pada x kurang dari 1.
- 2) Tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai standar error pada x kurang dari 1.
- 3) Tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan agar diketahui sama atau tidaknya varian variabel dalam model regresi ini. Dalam uji heterokedastisitas model regresi yang baik yaitu mempunyai nilai yang sama ataupun konstan artinya tidak terjadi heterokedastisitas yang biasa disebut dengan homoskedastisitas.⁶¹

Adapun pengambilan keputusan dalam pengujian ini dilakukan dengan bantuan SPSS grafik scatterplot yakni.⁶²

- 1) Apabila tidak ada pola yang jelas, (titik-titik menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y) artinya tidak ada gejala heterokedastisitas.
- 2) Apabila ada pola tertentu yang jelas, (titik-titik terbentuk pola tertentu yang tertata: bergelombang, melebar kemudian mengecil) artinya ada gejala heterokedastisitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan peneliti agar dapat mengukur kedua variabel X dalam menerangkan variabel Y. Kemudian untuk lebih memudahkan pengujian data maka dilakukan pengujian yang menggunakan

⁶¹Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 97-98.

⁶²Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

alat bantu aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) for windows versi 24*. Dengan persamaan:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Nilai konstanta diambil dari rata-rata nilai Y disaat nilai X_1 dan X_2 sama dengan nol

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Nilai-Nilai Islam

e = Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian ini dilakukan agar dapat diketahui seberapa kuat derajat dari pengaruh antar variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Untuk dapat mengetahuinya dapat dilihat dari perbandingan t-hitung dengan t-tabel yang menunjukkan signifikansi 0,05 (5%). Dengan syarat diantaranya:

- 1) Variabel independen dapat menjelaskan atau ada pengaruhnya terhadap variabel dependen, apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Variabel independen tidak dapat menjelaskan atau tidak ada pengaruhnya terhadap variabel dependen, apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yang artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dilakukan agar dapat diketahui seberapa kuat derajat dari pengaruh antar variabel independen (X) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Y). Untuk dapat mengetahuinya dapat diambil dari akar koefisien determinasi. Dengan Syarat uji F diantaranya:⁶³

- 1) Variabel independen secara simultan dapat menjelaskan atau ada pengaruhnya terhadap variabel dependen, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya H_1 diterima.
- 2) Variabel independen secara simultan tidak dapat menjelaskan atau tidak ada pengaruhnya terhadap variabel dependen, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ yang artinya H_0 diterima.

c. Koefisien Determinasi (Uji-R)

Pengujian ini digunakan agar dapat diketahui seberapa besar gambaran variasi ataupun perubahan variabel bebas, dalam menerangkan kebaikan pada model regresi yang diperkirakan pada variabel terikat.⁶⁴ Suatu nilai R^2 (*R Square*) dapat menerangkan koefisien determinasi dalam mengukur persentase atas perubahan dari variabel terikat yang disebabkan atas variabel bebas secara simultan. Dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *R Square*, jika variabel independen lebih dari 2 variabel maka lebih baik dilihat dari nilai *Adjusted R Square* karena nilainya dapat naik turun apabila variabel independen yang ditambahkan dalam model penelitian berpengaruh atau

⁶³Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Cet. 8, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2016), 85.

⁶⁴Purbayu Budi Santosa dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Edisi I, (Yogyakarta: ANDI, Agustus 2007), 144.

tidaknya.⁶⁵ Untuk melihat nilai *R Square* dapat dilihat dari rentang angka nol (0) atau satu (1), yang artinya apabila nilai *R Square* mendekati angka nol maka kekuatan regresi dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya jika koefisien determinasi mendekati angka satu maka kekuatan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen semakin kuat.



⁶⁵Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Cet. 8, (Semarang; Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2016), 44.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma

Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma awalnya merupakan BRI Syariah KCP Palopo yang didirikan pada Januari 2014. Jauh saat sebelum didirikannya, sudah terdapat pengamatan yang diamati secara langsung pada BRI Syariah pusat di bermacam daerah yang terdapat di Indonesia, di antaranya yakni daerah kota Palopo. Memandang perkembangan ekonomi yang signifikan di kota Palopo dalam pemikiran mereka, dengan hal itu mereka ingin mewujudkan peningkatan usaha serta dapat memenuhi kebutuhan warga kota Palopo dalam hal keuangan, dengan itu BRI Syariah pusat lewat cabang di Makassar, menetapkan agar membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) di Kota Palopo.

Pada awal tahun 2021 tepatnya pada bulan Februari, suatu tanda sejarah bergabungnya BRI Syariah, BNI Syariah, serta Bank Syariah Mandiri jadi satu entitas ialah Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan harapan pembauran ketiga bank syariah tersebut sebagai jalan buat mewujudkan bank syariah kebanggaan umat, dengan keinginan jadi tenaga baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap keselamatan masyarakat luas. Sehingga saat ini BRI Syariah KCP Palopo sudah resmi jadi Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma.

2. Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini respondennya ialah nasabah BSI KCP Palopo Andi Djemma mulai dari kelompok Mahasiswa, IRT, PNS, Wiraswasta maupun yang lainnya. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah yang ditemui peneliti saat penelitian dilangsungkan yang berjumlah sebanyak 97 nasabah.

b. Jenis Kelamin Responden

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

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	39,2%
2	Perempuan	59	60,8%
Total		97	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2021*

Dari hasil pengolahan data di atas terhadap karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, diketahui responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 59 responden ataupun sebesar 60,8%, serta laki-laki yaitu 38 responden ataupun sebesar 39,2% maka bisa dikatakan kalau rata-rata pemakaian jasa pada BSI KCP Palopo Andi Djemma dominan perempuan.

c. Usia Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Tingkat Usia

No	Usia	Tanggapan Responden	
		Responden	Persentase (%)
1	< 21 Tahun	0	0%
2	21-30 Tahun	38	39,2%
3	31-40 Tahun	45	46,4%
4	41-50 Tahun	12	12,4%
5	> 50 Tahun	2	2%
	Total	97	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2021*

Dari hasil pengolahan data di atas terhadap usia responden, dapat dilihat responden terbanyak merupakan responden yang usianya 31-40 tahun yaitu 45 responden atau 46,4%, lalu disusul yang usianya 21-30 tahun yakni 38 responden ataupun 39,2%, serta yang usianya 41-50 tahun yakni 12 responden ataupun 12,4%, kemudian yang usianya >50 tahun yakni 2 responden ataupun 2%, sedangkan yang usianya < 21 tahun yakni 0 responden ataupun 0%. Maka bisa dikatakan kalau rata-rata pemakaian jasa BSI KCP Palopo Andi Djemma dominan responden yang usianya 31-40 tahun.

d. Pendidikan Responden

Dalam tingkat pendidikan responden bisa dilihat dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Tanggapan Responden	
		Responden	Persentase (%)
1	SD-MTS/SMP	15	15,5%
2	MAN/SMA/SMK	47	48,5%
3	D3/S1-S2	35	36%
Total		97	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2021*

Dari hasil pengolahan data di atas pada tingkat pendidikan, dapat dilihat responden terbanyak ialah responden yang pendidikannya MAN/SMA/SMK sebanyak 47 responden ataupun 48,5%, responden berpendidikan D3/S1-S2 terdiri dari 35 responden ataupun 36%, dan yang berpendidikan SD-SMP/MTS terdiri dari 15 responden ataupun 15,5%. Maka bisa dikatakan kalau rata-rata pemakaian jasa BSI KCP Palopo Andi Djemma dominan responden yang pendidikannya dari MAN/SMA/SMK.

e. Pekerjaan Responden

Untuk responden berdasarkan pekerjaan bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Responden	
		Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	22	22,7%
2	IRT	7	7,2%
3	PNS	24	24,7%
4	Wiraswasta	25	25,8%
5	Lainnya	19	19,6%
Total		97	100%

Sumber: *Data primer diolah, 2021*

Dari hasil pengolahan data di atas terhadap pekerjaan responden, dapat dilihat responden terbanyak ialah responden yang pekerjaannya selaku Wiraswasta yaitu sebanyak 25 responden ataupun 25,8%, responden yang pekerjaannya Pegawai Negeri Sipil yaitu 24 responden ataupun 24,7%, responden yang pekerjaannya Pelajar/Mahasiswa 22 responden ataupun 22,7%, responden yang bekerja jadi IRT sebanyak 7 responden ataupun 7,2%, serta responden lainnya yaitu 19 responden ataupun 19,6%. Maka bisa dikatakan bahwa rata-rata pemakaian jasa BSI KCP Palopo Andi Djemma di dominasi oleh responden yang pekerjaannya selaku Wiraswasta.

f. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87430133
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.073
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Pengujian normalitas data di atas dilakukan dengan cara *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sehingga didapatkan taraf probabilitas sebesar

0,200 hasil ini lebih dari signifikan 0,05 ataupun $0,200 > 0,05$. Maka bisa dikatakan kalau data tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	.952	1.050
Nilai-Nilai Islam	.952	1.050

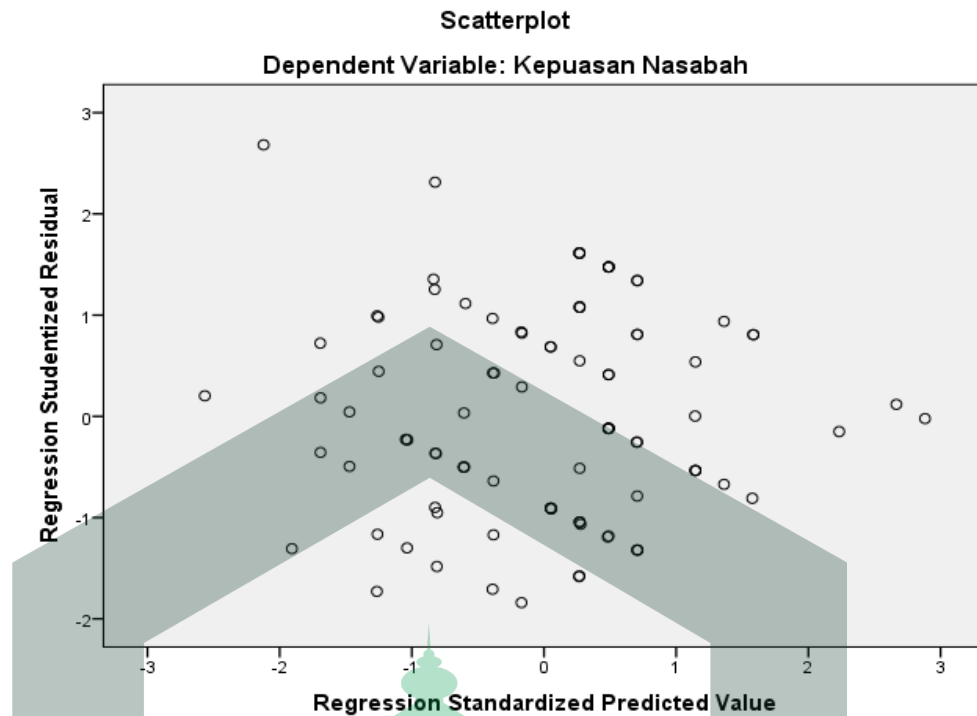
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Pada hasil pengujian di atas didapatkan nilai *Variance Infactor Factor* (VIF), terhadap kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 1,050 serta nilai-nilai Islam (X_2) sebanyak 1,050 yang lebih kecil dari 10 ataupun $(1,050 < 10) / (1,050 < 10)$. Dan nilai *Tolerance* terhadap kualitas pelayanan sebanyak 0,952 serta nilai-nilai Islam sebesar 0,952 yang lebih besar dari 0,10 atau $(0,952 > 0,10) / (0,952 > 0,10)$. sehingga bisa dikatakan kalau tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

3) Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan agar dapat mendeteksi ada atau tidak adanya ketidakcocokan varian. Salah satu cara mendeteksi uji heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. adapun pengujian SPSSnya bisa dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 24

Pada gambar *scatterplot* tersebut dilihat kalau:

- a) Titik-titik tidak terkumpul hanya di atas dan di bawah saja, serta Titik-titik data menyebar di atas maupun di bawah ataupun di sekitar angka 0.
- b) Sebaran titik-titik data tidak berpola kemudian titik-titik data tidak terbentuk pola melebar lalu mengecil kemudian melebar kembali,

Dari hasil pengujian di atas dengan digunakan cara *scatterplot* dikatakan kalau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

g. Analisis Regresi Berganda

Dengan mengujikan pengaruh masing-masing variabel yakni variabel X_1 dan variabel X_2 terhadap Y . maka dapat diketahui:

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients
	B
1 (Constant)	.706
Kualitas Pelayanan	.255
Nilai-Nilai Islam	.257

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Pada tabel di atas didapatkan hasil yang dijelaskan pada suatu model persamaan regresi:

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

$$Y = 0,706 + 0,255X_1 + 0,257X_2$$

Berdasarkan regresi di atas diinterpretasikan sesuatu hal di antaranya:

- 1) Konstanta (a) sebanyak 0,706 yang berarti nilai dari kepuasan nasabah sebelum dipengaruhi variabel kualitas pelayanan dan nilai-nilai Islam bernilai positif.
- 2) Nilai Koefisien B₁ sebanyak 0,255 berarti apabila kualitas pelayanan bertambah 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,255%. Nilai koefisiennya positif berarti variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terjadi pengaruh yang positif
- 3) Nilai koefisien B₂ sebanyak 0,257 artinya apabila variabel nilai-nilai Islam bertambah 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,257%. Nilai koefisiennya positif berarti variabel nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah terjadi pengaruh yang positif.

h. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian ini dilakukan agar dapat mengukur ataupun ingin mengetahui apakah variabel bebas yakni kualitas pelayanan serta nilai-nilai Islam memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penentuan keputusan dapat dilihat dari perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat diterima, dengan nilai signifikansi 0,05.

Adapun hasil pengujian ini didapatkan dengan bantuan SPSS berikut tabelnya:

Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji-T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.706	3.599		.196	.845
Kualitas Pelayanan	.255	.083	.276	3,086	.003
Nilai-Nilai Islam	.257	.058	.398	4,441	.000

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Dari hasil pengujian diatas diketahui kalau:

a) Variabel Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,086 dan t tabel sebesar 1,986. Artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,086 > 1,986$), serta tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$). Jadi bisa

dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma.

b) Variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam

Dari hasil pengolahan SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,441 dan t tabel sebesar 1,986. Artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,441 > 1,986$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi bisa dikatakan kalau H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada pengaruh signifikan antara nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma.

2) Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dilakukan agar dapat mengukur pengaruh dari variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y) dengan nilai signifikan 0,05. Dengan bantuan SPSS didapatkan hasil pengujian berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	132.834	2	66.417	18.512	.000 ^b
Residual	337.249	94	3.588		
Total	470.082	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Nilai-Nilai Islam, Kualitas Pelayanan

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 18,512. Dengan taraf signifikansi 0,05 df regression 2 dan df residual 94, didapat nilai f tabel 3,093. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($18,512 > 3,093$) dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jadi kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan dan variabel penerapan nilai-nilai Islam secara simultan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah serta terjadi pengaruh yang positif.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.267	1.89414

a. Predictors: (Constant), Nilai-Nilai Islam, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Diolah menggunakan SPSS 24*

Pada tabel uji R^2 atau R Square dapat diketahui bahwa besar pengaruh koefisien determinasi R^2 variabel independen yakni kualitas pelayanan dan nilai-nilai Islam dalam menerangkan variabel dependen yakni kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma sebanyak 0,283 atau 28,3% ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh pada variabel terikat sebanyak 28,3%. Sehingga sisanya ($100\% - 28,3\% = 71,7\%$) dipengaruhi variabel lain di luar dari model regresi ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma. perihal tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni $3,086 > 1,986$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ialah salah satu variabel yang ada pengaruhnya dengan kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma. Sehingga apabila tingkat kualitas pelayanan makin tinggi maka pengaruhnya semakin kuat terhadap kepuasan nasabah untuk memakai jasa di bank syariah.

Penelitian ini didukung teori dari Hessel Nogi S, yang mengemukakan kalau layanan yang berkualitas merupakan layanan yang dapat memenuhi keinginan lewat kegiatan sekelompok orang dengan langsung untuk tujuan agar dapat membagikan rasa aman serta keyakinan pada nasabah agar dapat menitipkan dananya maupun meningkatkan minat nasabah dalam menyimpan dananya.⁶⁶

Adapun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raodah Rahmaini Jannah Sitorus (2019) dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

⁶⁶Hessel Nogi S Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), 208.

yang diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,643 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,010 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak serta H_1 diterima.

2. Pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

Hasil dari uji hipotesis mengungkapkan bahwa variabel nilai-nilai Islam secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni $4,441 > 1,986$. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel nilai-nilai Islam adalah salah satu variabel yang ada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Palopo Andi Djemma. Sehingga apabila tingkat nilai-nilai Islam makin tinggi, maka pengaruhnya makin kuat terhadap kepuasan nasabah untuk memakai jasa di bank syariah.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan teori yang dikemukakan oleh Fathurrahman Djamil bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam tiap aktivitas bank syariah yakni suatu akad ataupun perjanjian yang dilakukan oleh bank syariah dengan nasabahnya, sangat menunjang langkah dalam pengembangan perbankan syariah dimasa yang akan datang kemudian dengan diterapkannya nilai-nilai Islam dalam bank syariah dengan baik serta benar tentunya dapat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.⁶⁷

⁶⁷Fathurrahman, Djamil. *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 249.

Adapun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari (2020) pada penelitiannya terdapat variabel penerapan nilai-nilai Islam yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $5,364 > 1,985$ dan nilai signifikan sebanyak $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak serta H_1 diterima.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

Hasil dari pengujian hipotesis mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma. Hal tersebut bisa dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yakni $0,000 < 0,05$ serta nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel ($f_{hitung} > f_{tabel}$) yakni $18,512 > 3,903$.

Penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan Muhammad syafi'I Antonio bahwa dalam hal pelayanan suatu bank syariah seharusnya mempunyai lingkungan kerja yang sejalan dan sesuai dengan syariah yang diatur dalam hukum perjanjian Islam serta aturannya telah diterangkan dalam Al-Quran serta hadits.⁶⁸

Penerapan nilai-nilai Islam yang baik dan benar dapat menjadi salah satu perbandingan bagi masyarakat untuk mengetahui bahaya riba atau tambahan pinjaman agar masyarakat dapat lebih teliti dalam memakai jasa atau layanan di perbankan. Semakin besar tingkat pemahaman masyarakat

⁶⁸Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet 1 (Jakarta: Gema Insani, 2001), 34.

akan nilai-nilai Islam dalam bermuamalah maka semakin besar pula kepuasan nasabah sehingga mereka akan beralih menggunakan layanan perbankan syariah, dan hal ini akan meningkatkan pertumbuhan market share bank syariah khususnya pada BSI KCP Palopo Andi Djemma.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, hasil analisis serta pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah, maka peneliti menyimpulkan diantaranya:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$.
2. Variabel penerapan nilai-nilai Islam memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Pada hasil *R square* (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,283 yang artinya kemampuan kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai Islam secara bersama-sama dalam menerangkan variabel kepuasan nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma sebesar 28,3%.

B. Saran

1. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia, khususnya BSI KCP Palopo Andi Djemma, mengingat faktor yang paling berpengaruh adalah penerapan nilai-nilai Islam maka hal ini perlu diperhatikan secara seksama pada pihak manajemen bank syariah agar dapat memaksimalkan penerapan nilai-nilai Islam serta pelayanan yang bermutu kepada nasabah.

2. Kepada peneliti selanjutnya, diharap dapat menambahkan variabel ataupun faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah agar mendapatkan hasil yang maksimal sehingga dapat lebih terwujudnya kepuasan nasabah.
3. Kepada pembaca, dengan melihat bank syariah sudah mengaplikasikan aktivitas operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah untuk itu peneliti berharap masyarakat tetap percaya terhadap bank syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Almaeda, Rury. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah produk penghimpunan dana BNI syariah kantor cabang pekanbaru)" *Jom FISIP* Volume 4, No 2, (2017): 1-10, <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15580/15122>.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cet 1. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Anugrah, Besse Alfira. "Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, (2018).
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/1879-Full_Text.pdf
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, Jakarta: Bayu Media Publishing, 2007.
- Arif, M Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Bank Syariah Indonesia. "Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia (BSI)" Diakses melalui <https://ir.bankbsi.co.id/corporate-history.html>.
- Batinggi A. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Departmen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung : Diponegoro, 2010.
- Dianti, Shoufi Rahma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau," *Skripsi UIN Suska Riau*, (2019).
<https://repository.uin-suska.ac.id/22397/1/Skripsi%20Gabungan.pdf>
- Dindasari. Riska. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Palembang," *Skripsi Universitas Muhammadiyah Palembang*, (2020).
<http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/7141/>
- Djamil, Fathurrahman. *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

- Efriyanti, Lia. "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pat Sepakat," *Skripsi IAIN CURUP*, (2019).
<http://e-theses.iaincurup.ac.id/621/>
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Cet. 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro, 2016.
- Hafidudin, Didin., dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Hasibuan ,Faisal Umardani, dan Rahma Wahyuni. "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa)" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Volume 6 No 1, (2020): 22-33. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>
- Karim, Adiwarmann A. *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*. Jakarta: Pt. Raja grafindo persada, 2003.
- Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Penerjemah A.B. Susanto Selemba Empat , 2005.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara. *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Golo Riwu, 2000.
- Lupiyoadi, Rambat., dan A Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mastura, Zainatun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah,"*Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, (2018).
<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7161/1/Zainatun%20Mastura.pdf>
- Misanam, Munrokhim. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

- Muchtar, Suwarma Al. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015.
- Muhammad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Pres, 2008.
- Nasution, M. *Manajemen Jasa Terpadu* Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ningsih, Yeni Yulia. "Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri" *Skripsi IAIN Tulungagung*, (2020).
<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/17974/>
- Rismiati, E Catur., dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta: Kanisius, 2001.
- Roger Bogue and Uma Sekaran, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Salemba 4, 2017.
- Santosa, Purbayu Budi., dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Edisi I. Yogyakarta: ANDI, Agustus 2007.
- Sari, Novita. "Pengaruh Keunggulan Produk Tabungan *Wadi'ah* dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Skripsi IAIN Palopo*, (2020).
<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/788/>
- Siregar Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Sitorus, Raodah Rahmaini Jannah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan," *Skripsi UIN Sumatera Utara*, (2019).
<http://repository.uinsu.ac.id/6994/1/SKRIPSI%20LENGKAP.pdf>
- Staf Operasional Bank Syariah Indonesia KCP Palopo Andi Djemma, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet 20. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2011.

Sunarta dan Ridwan. *Pengantar Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Sunyoto, Danang. *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, dan Psikologi Bisnis)*, Cet 1. Yogyakarta: CAPS, 2013.

Suryani, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo," *Skripsi IAIN Ponorogo*, 2019. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7162/>

Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*, Jakarta: PT Grasindo, 2005.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.

Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Yulawati. Ani Priyana. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo," *Skripsi IAIN Ponorogo*, (2019). <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7717/>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Dokumentasi
5. Surat Izin meneliti
6. Halaman Persetujuan Pembimbing
7. Nota Dinas Pembimbing
8. Halaman Persetujuan Tim Penguji
9. Nota Dinas Tim Penguji
10. Nota Dinas Tim Verifikasi
11. Kartu Kontrol
12. Berita Acara
13. Riwayat Hidup





INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Kepada Yth, Bapak/Ibu...

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Irma

NIM : 17 0402 0055

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 Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma”**. 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,

Irma
NIM. 17 0402 0055

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda *check list* (✓) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - < 21 Tahun
 - 21 – 30 Tahun
 - 31 – 40 Tahun
 - 41 – 50 Tahun
 - > 50 Tahun
4. Pendidikan :
 - SD-MTS/SMP
 - SMA/SMK/MAN
 - D3/SI-S2
 - Lainnya..
5. Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Ibu Rumah Tangga
 - PNS
 - Wiraswasta
 - Lainnya...

A. 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 alternatif jawaban, beri tanda silang (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 lewat.

B. Keterangan Jawaban

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

Singkatan	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

PERTANYAAN PENELITIAN:

1. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa/layanan di BSI KCP Palopo Andi Djemma?

- < 1 Tahun 3 – 4 Tahun
 1 – 2 Tahun 4 – 5 Tahun
 2 – 3 Tahun > 5 Tahun

a. Kualitas Pelayanan

		Alternatif Jawaban				
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik (Tangible)		5	4	3	2	1
1.	BSI Cabang Andi Djemma memiliki area parkir yang memadai					
2.	Kebersihan dan kenyamanan BSI Cabang Andi Djemma selalu terjaga					
Keandalan (Reliability)						
3.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma paham akan produk perbankan syariah					
4.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma bersedia membantu nasabah ketika mengalami kendala					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
5.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma sigab dalam melayani nasabah					
6.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma menanggapi permintaan nasabah dengan baik, sopan dan cepat					

Jaminan (Assurance)						
7.	Ketelitian pegawai BSI Cabang Andi Djemma (<i>customer service</i> dan <i>teller</i>) pada saat melayani nasabah					
8.	Sistem keamanan BSI Cabang Andi Djemma sangat baik					
Empati (Empathy)						
9.	Pada saat melakukan transaksi pegawai BSI Cabang Andi Djemma memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah					

b. Nilai-nilai Islam

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Siddiq (Jujur)		5	4	3	2	1
1.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma berperilaku jujur dan benar dalam melakukan transaksi					
2.	Bank syariah hanya melakukan transaksi untuk usaha yang halal					
Amanah (Kepercayaan)						
3.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan hasil dari pekerjaan					
4.	Berkomitmen selalu menepati janji					
Fathanah (Cakap atau Cerdas)						
5.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma memahami dan mengerti tugasnya secara cerdas					
6.	Mampu menyelesaikan masalah jika terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi dengan nasabah					
Tabligh (Menyampaikan)						
7.	Berkomunikasi dengan baik dan benar dengan nasabah					

8.	Bank syariah memberikan informasi yang jelas mengenai produk ataupun akad-akad yang digunakan dalam bank syariah.					
Prinsip keadilan						
9.	BSI Cabang Andi Djemma memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya					
10.	Apabila terjadi pelanggaran dalam isi perjanjian baik bank syariah ataupun nasabah dapat menuntut pihak yang ingkar ke pengadilan untuk dapat mematuhi perjanjian diawal					

c. Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Konfirmasi harapan		5	4	3	2	1
1.	Fasilitas yang ada di BSI Cabang Andi Djemma sudah sesuai atau lebih dari yang diharapkan					
2.	Pegawai BSI Cabang Andi Djemma memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan					
Minat berkunjung kembali						
3.	Minat berkunjung kembali dikarenakan layanan yang diberikan pegawai BSI Cabang Andi Djemma memuaskan					
4.	BSI Cabang Andi Djemma sudah menerapkan nilai-nilai Islam sehingga nasabah merasa nyaman dan mau berkunjung kembali					
Kesediaan untuk merekomendasi						
5.	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan BSI Cabang Andi Djemma pada orang lain					

Hasil Kuesioner Penelitian

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

46	4	4	5	4	4	5	4	5	5	40	4	4	5	5	3	4	5	5	5	45	4	4	4	4	5	21	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	19	
48	4	4	5	4	5	4	4	4	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25	
49	3	4	4	5	5	4	5	4	5	39	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45	4	5	4	4	3	20	
50	4	5	4	3	4	4	5	5	5	39	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	40	4	5	4	4	3	20
51	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	22	
52	3	4	4	5	4	4	5	5	5	39	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	45	5	4	4	4	5	22
53	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	43	3	4	5	4	4	20
54	3	4	4	5	5	4	4	5	5	39	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4	5	4	4	4	21
55	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	39	5	4	3	4	3	19
56	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	40	4	4	4	4	4	20
57	3	4	5	4	5	5	5	5	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	4	23
58	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48	4	4	5	4	5	22
59	3	5	5	4	5	5	4	5	4	40	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45	4	5	4	5	4	22
61	4	4	4	5	5	5	5	4	3	39	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	45	5	5	5	5	5	25
62	4	4	5	4	5	4	4	5	4	39	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	4	4	5	5	5	23
63	3	4	4	5	5	4	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	4	5	5	3	5	22	
64	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48	3	4	5	5	5	22	
65	3	4	5	5	4	5	5	5	4	40	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	43	5	5	5	5	5	25
66	3	4	4	4	4	4	4	4	5	36	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	42	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	4	5	3	5	5	22
68	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45	4	5	4	5	5	23
69	3	4	4	5	5	4	5	4	5	39	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45	5	5	5	5	5	25
70	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	40	4	4	3	4	4	19
71	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45	5	5	5	5	5	25
72	3	4	4	4	5	5	5	5	4	39	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37	5	5	5	3	4	22
73	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44	5	5	5	5	4	24
74	3	4	4	5	5	5	5	5	4	40	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45	4	3	4	5	4	20
75	4	4	4	4	4	5	5	5	4	39	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	4	4	4	4	4	20
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41	4	4	5	5	4	22
77	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43	4	5	4	3	4	20
78	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	43	5	4	5	5	4	23
79	3	4	5	4	5	4	5	5	5	40	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	4	3	4	4	4	19
80	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45	4	4	5	4	5	22
81	3	4	4	4	4	4	3	5	4	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40	4	4	4	4	4	20
82	5	4	4	4	5	4	5	4	5	40	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45	4	4	4	4	4	20
83	4	5	5	5	5	4	5	4	5	42	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	5	4	4	4	3	20
84	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44	4	3	4	5	4	20
85	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43	4	5	4	4	5	22
86	3	4	5	4	5	5	4	5	4	39	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44	5	4	4	4	3	20
87	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44	4	4	3	4	5	20
88	4	5	4	3	4	5	5	4	5	39	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4	5	4	5	4	22
89	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	20
90	3	4	5	5	5	5	5	4	4	40	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43	5	5	5	5	5	25
91	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48	5	5	5	5	4	24
92	3	4	4	4	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	4	5	4	4	5	22
93	3	4	5	5	5	5	4	5	4	40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	5	5	5	5	5	25
94	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	4	5	4	22
95	3	4	5	5	4	5	5	5	4	40	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45	5	5	5	5	4	24
96	4	4	5	4	4	5	4	4	3	37	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	45	4	4	4	4	4	20
97	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	45	5	4	5	5	5	24

	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.072	.151	.338	.067		.050	.050	.034	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.460*	.176	.252	-.110	.534**	.076	.360	1	.223	.659**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.011	.353	.179	.561	.002	.689	.050		.236	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	.618**	.360	.333	.350	.258	.000	.360	.223	1	.525**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.050	.072	.058	.169	1.000	.050	.236		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	.739**	.388*	.484**	.221	.412*	.300	.388*	.659**	.525**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.007	.241	.024	.108	.034	.000	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.750**	.658**	.647**	.530**	.568**	.521**	.658**	.570**	.623**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.001	.003	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	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).

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	total
p1	Pearson Correlation	1	.689**	.467**	.557**	.339	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.001	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.689**	1	.410*	.672**	.534**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.025	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.467**	.410*	1	.213	.324	.680**
	Sig. (2-tailed)	.009	.025		.258	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.557**	.672**	.213	1	.301	.725**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.258		.106	.000
	N	30	30	30	30	30	30

p5	Pearson Correlation	.339	.534**	.324	.301	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.067	.002	.081	.106		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.806**	.855**	.680**	.725**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	9

b. Variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	10

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

DOKUMENTASI

Dokumentasi area parkir dan ruang tunggu pelayanan di BSI KCP Palopo Andi Djemma



Dokumentasi pada saat pembagian dan pengisian kuesioner (angket) oleh nasabah







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) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 671/IP/DFMPTSP/IX/2021

DASAR HUKUM :

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

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : IRMA
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Desa Tirowali Kab. Luwu
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 17 0402 0055

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP KEPuasan NASABAH PADA BSI KCP PALOPO ANDI DJEMMA

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALOPO ANDI JDEMMA
 Lamanya Penelitian : 16 September 2021 s.d. 16 Oktober 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

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

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 17 September 2021
 plk Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si
 Pangkat : Pembina Tk.I
 NIP : 19780611 199612 1 001

Tembusan :

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

SURAT KETERANGAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Andi Djemma, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Irma
Nim : 17 0402 0055
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palopo Andi Djemma dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 21 September 2021
Bank Syariah Indonesia
KCP Palopo Andi Djemma,


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Palopo Andi Djemma

Deliana
BOSM

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma”.

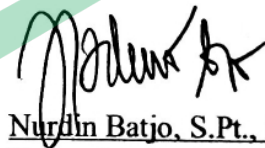
Yang ditulis oleh:

Nama : Irma
NIM : 17 0402 0055
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

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

Demikian persetujuan ini di buat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing



Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.
Tanggal:

Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :

Hal : skripsi an. Irma

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di-

Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Irma

NIM : 17 0402 0055

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

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

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma” yang ditulis oleh Irma Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0055, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diajukan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin, tanggal 8 November 2021 bertepatan dengan 3 Rabi’ul-Akhir 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.EI., M.A.

Sekretaris Sidang/Penguji

()
tanggal :

3. Akbar Sabani, S.E.I., M.E.

Penguji I

()
tanggal :

4. Megasari, M.Sc.

Penguji II

()
tanggal :

5. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

Pembimbing/Penguji

()
tanggal :

Akbar Sabani, S.E.I., M.E.

Megasari, M.Sc.

Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp : 1 Exempler

Hal : skripsi an. Irma

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

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 : Irma
Nim : 17 0402 0055
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

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. Akbar Sabani, S.E.I., M.E.

(Penguji I)

2. Megasari, M.Sc.

(Penguji II)

3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

(Pembimbing/ Penguji)


tanggal :


tanggal :


tanggal :

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

NOTA DINAS

Lamp : 1 (Satu) Skripsi
Hal : Skripsi an. Irma

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama	: Irma
NIM	: 17 0402 0055
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul	: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma"

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

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

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Tim Verifikasi

1. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.
Tanggal : 15 November 2021
2. Purnama Sari, S.E.
Tanggal : 15 November 2021

()
()



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771

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

KARTU KONTROL SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : IRMA

NIM : 17 0902 0055

Prodi : PERBAKAN SYARIAH

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	7/09/2021	Arsyah A. Haeruddin	Implementasi Pembiayaan Murabahah di BSM Palopo	AK	
2	22/09/2021	Syamsinar	Pengaruh Produk Arum BPEB dan Produk basjily terhadap Peningkatan skala usaha UMKM	AK	
3	26/09/2021	Sarnila	Pengaruh alfamart terhadap pendapatan toko Edonteng Disektornya (studi kasus toko Edonteng di kec. Malonda)	AK	
4	26/07/2021	Syahnur Mutiara	Peran Masyarakat Transmigrasi terhadap Pengembangan wilayah desa Lontang Taliting Kab. Luwu Utara	AK	
5	16/08/2021	Hesty Utari	Pengaruh sikap disiplin kerja dan tanggung jawab karyawan terhadap asah nasabah perbankan di Bank BNI ECP Palopo	AK	
6	29/08/2021	Ayu Ashari	Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan (studi pada toko andayani balandai di kec. Bauri Kota Palopo)	AK	
7	31/08/2021	Muhammad Irawan	Tinjauan Prinsip Syariah Pada Kartu Kredit BSI Hasanah Card BSI (Bank Syariah Indonesia)	AK	
8	6/09/2021	Risma	Persepsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo terhadap Galeri Investasi Syariah	AK	
9					
10					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP 1961020811994032001

NB.:

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



BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada hari ini Jumat tanggal 26 bulan November tahun 2021 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Irma
NIM : 17 0402 0055
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Palopo Andi Djemma

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI ...9.5...** dan masa perbaikan...**1**...pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Skripsi diterima tanpa perbaikan |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Skripsi diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Skripsi ditolak dan seminar ulang |

TIM PENGUJI

1. Dr. Fasiha, M.E.I
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Akbar Sabani, S.E.I., M.E
(Penguji I)
2. Megasari, S.Pd., M.Sc
(Penguji II)
3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M
(Pembimbing I/ Penguji I)

()
()
()
()

RIWAYAT HIDUP



Irma, lahir di Ponrang pada tanggal 12 Februari 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Maspati dan ibu Mia. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Tirowali, Kec. Ponrang, Kab. Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 60 Ponrang. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 2 Bua Ponrang hingga tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMA Negeri 2 Bua Ponrang. Pada saat menempuh pendidikan di SMA, penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler seperti Palang Merah Remaja (PMR). Setelah lulus SMA di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di Prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Selama menempuh pendidikan di bangku kuliah, penulis aktif dalam mengikuti beberapa organisasi seperti:

1. Anggota Divisi Keilmuan LBC (*Learning Best Club*) tahun 2018-2019
2. Anggota Kelompok Studi Ekonomi Islam *Sharia Economic Association* (KSEI SEA) IAIN Palopo tahun 2019-2020

Selain itu penulis juga aktif mengikuti kegiatan relawan seperti Earth Hour Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan***

Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Palopo Andi Djemma". Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup penulis.

Contact person penulis : irma01_mhs17@iainpalopo.ac.id

