

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DIMASA PANDEMIC COVID-19
(STUDI BSI KCP MASAMBA)**

Skripsi

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



Oleh
SULMIATI
17 0402 0074

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

2022

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DIMASA PANDEMIC COVID-19
(STUDI BSI KCP MASAMBA)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi 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 NEGERIPALOPO**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulmiati

NIM : 17 0402 0074

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemi Covid19 (Studi BSI Cabang Masamba)”

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, 29 Januari 2022
Yang membuat pernyataan,

Sulmiati
NIM 17 0402 0074

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
دَبْعَ أَمَّا نِيْمَعَجًا بِهَبْحَصَوَاهِ وَعَلَى نِيْمَرْسَلَاو
ءَانَبِيْلًا فَاأَشْرَ عَلَى لِسْلَامَاو قَلَاصَلَاو نِيَالْعَالَمِ بَر \$ دَمَحَاد

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemi Covid19 (Studi BSI Cabang Masamba)” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi 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.

Ucapan terimakasih penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Sutresno dan Ibunda Siami yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Ilahi Robbi memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya dan telah mengasuh serta mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang

Namun penulis juga tidak akan berhasil sampai saat ini tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lainnya, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. 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. Keuangan, Bapak Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Hendra Safri, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. M. Ikhsan Purnama, SE.Sy., ME. selaku Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Takdir, SH., M.H selaku Penguji I dan Arzalsyah, S.E, M.Ak selaku Penguji II yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Jumarni, ST., M.E.Sy. selaku Penasihat Akademik
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Bapak Madehang, S.Ag., M.A. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi keputakaan dalam menyusun skripsi ini.
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 Cabang Masamba beserta Pegawaiinya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas PBS B) dan teman-teman yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Sahabat-sahabatku Ima, Ahmad, Syamsi dan Zulkifly yang selama ini selalu mensupport dan membantu 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.

Palopo, 29 Januari 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	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	Ža	Ž	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
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

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

2. Vokal

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

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

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

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

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

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا... آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إ...	<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-afāl*
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 *alif lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

7. Hamzah

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

Contoh:

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

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

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

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

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

dīnullāh billāh

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

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasr 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	= Hadits Riwayat

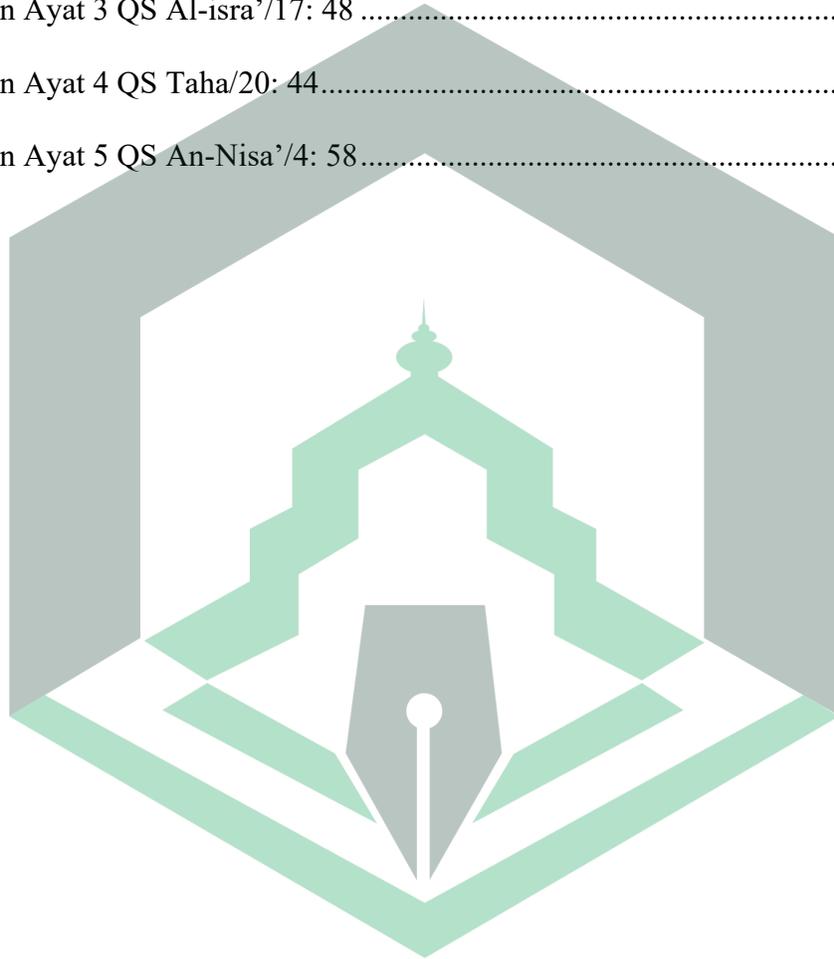
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR AYAT.....	xvi
DAFTAR HADIS	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	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.....	9
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III	METODE PENELITIAN	30
	A. Jenis Penelitian.....	30
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
	C. Definisi Operasional Variabel.....	31
	D. Populasi dan Sampel	31
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	F. Instrumen Penelitian	34
	G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
	A. Hasil penelitian.....	41
	B. Pembahasan.	60
BAB V	PENUTUP.....	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Baqarah/2: 29	11
Kutipan Ayat 2 QS Ali-imran/3: 159	16
Kutipan Ayat 3 QS Al-isra'/17: 48	17
Kutipan Ayat 4 QS Taha/20: 44.....	17
Kutipan Ayat 5 QS An-Nisa'/4: 58.....	18



DAFTAR HADIS

Kutipan hadis 1 tentang kebenaran	25
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Variabel Fasilitas	45
Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel pelayanan.....	47
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap pernyataan kepuasan nasabah	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (uji-t).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Surat Izin Meneliti
- Lampiran 6 Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 7 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 8 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 9 Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 10 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 11 Berita Acara Seminar Hasil
- Lampiran 12 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Sulmiati, 2022. “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemi Covid-19 (Studi BSI KCP Masamba)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama, SE.Sy., ME

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemi Covid-19 (Studi BSI KCP Masamba). Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan populasi penelitian seluruh nasabah BSI KCP Masamba dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi R^2 serta Uji-t menggunakan bantuan SPSS versi 20. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,064 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dan variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,484 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,015 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berfungsi penting di dalam peranan ekonomi suatu negara sebagai badan usaha untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Hal ini dikarenakan Bank Syariah beroperasi dengan prinsip syariah. Bank syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan, diantaranya BRI syariah, BSM dan BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. Sebelum beroperasinya Bank Syariah Indonesia (BSI) perekonomian indonesia telah menurun akibat adanya virus yang masuk ke Indonesia. Virus tersebut dinamakan Virus Corona. Munculnya Virus Corona yang masuk ke Indonesia kurang lebih akhir tahun 2019 yang berasal dari Wuhan (China). Dimana, Virus Corona merupakan virus yang menyerang pada sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid-19. Pandemi covid-19 merupakan tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan perbankan.

Berbagai kebijakan pun dikeluarkan perbankan untuk tetap bertahan ditengah pandemic covid-19, seperti menerapkan protokol kesehatan di setiap KCP perbankan. Adanya virus ini yang mengharuskan semua orang untuk menggunakan masker, mencuci tangan, dan jaga jarak serta menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) yang lengkap agar tidak tertular virus tersebut. Di masa pandemi ini bank syariah harus tetap menjaga kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap bank syariah maupun bank konvensional. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, salah satu cara yang perlu dibenahi kembali oleh bank syariah adalah perbaikan serta peningkatan baik dari segi fasilitas maupun pelayanannya yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya aspek pendukung kepuasan pelanggan dalam perihal ini adalah mutu pelayanan yang diduga sebagai aspek utama untuk memberikan kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. begitu juga sebaliknya, pelanggan akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, bank harus memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Aspek lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan yang tidak kalah penting setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. Karena dalam usaha jasa, penilaian

nasabah terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Menurut Tjiptono, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada nasabah. Fasilitas yang diberikan misalnya tempat parkir, AC, serta kelayakan ruang tunggu.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di BSI KCP Masamba, fasilitas dan pelayanan merupakan permasalahan yang ditemui pada industri keuangan tersebut. Fasilitas yang ada di BSI KCP Masamba belum memadai, terbukti dari kapasitas ruang tunggu yang tidak dapat menampung nasabah dalam jumlah banyak dan tidak terdapat mesin ATM di BSI KCP Masamba. Terlebih dimasa pandemic covid19, dengan adanya pemberlakuan jaga jarak (*Sosial Distancing*) oleh pemerintah, tentu memerlukan ruangan yang luas untuk menerapkan hal tersebut. Mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Masamba dimasa pandemic covid19, ditemui bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah belum maksimal. Pelayanan yang belum maksimal disebabkan adanya pengurangan jumlah layanan tatap muka, dimana pengurangan jumlah layanan tatap muka tersebut didasarkan pada peraturan pemerintah indoneisa mengenai sector perbankan dimasa pandemic covid19 selama PSBB yaitu SP 26/DHMS/OJK/IV/2020.¹

Kebijakan tersebut menegaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta jasa lembaga keuangan menerapkan protokol kesehatan di tempat kerja,

¹ Inna Fauzi, Yassirlana Anjani, Kebijakan Peraturan OJK terhadap Perbankan Syariah dalam Menghadapi Wabah Covid19 di Era New Normal. *Journal of sharia Economic Law*, Vol. 4 No. 1 (2021) <http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/index>

dengan cara menerapkan jumlah personel karyawan minimum yang sesuai dengan protokol kesehatan tersebut. Dengan pengertian lain bahwa setiap kebijakan yang akan dikeluarkan oleh lembaga keuangan haruslah sesuai dengan kebijakan PSBB yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti pengurangan pelayanan tatap muka dan menjaga jarak (*Sosial Distancing*) sebagai upaya pencegahan penyebaran virus covid19.

Menurut salah satu nasabah, fasilitas dan pelayanan yang ada di BSI KCP Masamba sudah baik.² Untuk membuktikan hal tersebut berdasarkan uraian diatas penulis ingin meneliti lebih lanjut apakah pandemic covid19 mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena itu, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di BSI KCP Masamba)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, maka dirumuskan permasalahan penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19 pada BSI KCP Masamba?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19 pada BSI KCP Masamba?

² Wawancara dengan nasabah BSI KCP Masamba, pada tanggal 2 september 2021.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, sehingga tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19 pada BSI KCP Masamba.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19 pada BSI KCP Masamba.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang didapat dalam penelitian ini dapat di jabarkan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Bagi penulis penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam wawasan yang berkaitan mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
 - b) Bagi Akademik diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang ilmu ekonomi.
2. Manfaat Praktis

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang positif bagi BSI KCP Masamba (bank syariah indonesia).

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana paling penting dalam perusahaan jasa khususnya bank syariah yang akan menjadi lokasi penelitian penulis. Namun, Pelayanan juga tidak kalah penting. Dimana, pelayanan merupakan usaha yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Setelah di telusuri mengenai judul pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap nasabah. Di bawah ini adalah hasil penelitian yang terkait dengan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian Ardiyan Fakrun Nissa dengan judul “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo” tahun 2019. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³ Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya

³ Ardiyan Fakrun Nissa, “*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo*”, (Skripsi: IAIN Ponorogo: 2019), 17 <http://etheses.iainponorogo.ac.id/6106/1/SKRIPSI%20SIAP%20UPLOAD.pdf>

adalah variabel (X_1) adalah fasilitas, variabel (X_2) adalah pelayanan, dan variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Perbedaannya, Lokasi penelitian tersebut di BRI Syariah Ponorogo. Sedangkan, lokasi penelitian ini di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba pada saat pandemic covid-19.

2. Penelitian Ahmad Abdilla Reza dengan judul: “Pengaruh fasilitas dan pelayanan bank terhadap minat transaksi di bank syariah pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)” pada tahun 2017. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua variabel fasilitas dan pelayanan terhadap minat transaksi di BSM *Payment Point* UIN raden Intan Lampung mempunyai pengaruh yang signifikan.⁴ Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya, yaitu variabel (X_1) adalah fasilitas, variabel (X_2) adalah pelayanan. Perbedaannya, yaitu variabel (Y) dalam penelitian tersebut adalah minat transaksi di bank syariah. Lokasi penelitian tersebut di Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung. Sedangkan, penelitian ini variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba pada saat pandemic covid-19.

⁴ Ahmad Abdilla Reza, *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung: 2017). <http://repository.radenintan.ac.id/1570/>

3. Penelitian Ayu Wandira dengan judul: “Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat nasabah menabung di bank syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)” pada tahun 2018. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, pada variabel pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung, sedangkan variabel fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung.⁵ Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya, yaitu variabel (X_1) adalah fasilitas, variabel (X_2) adalah pelayanan. Perbedaannya, yaitu variabel (Y) dalam penelitian tersebut adalah minat transaksi di bank syariah. Lokasi penelitian Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Sedangkan, penelitian ini variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba pada saat pandemic covid19.
4. Penelitian Wulan Sri Devi dengan judul: “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Aceh Syariah Cabang Ulee Kareng” tahun 2020. Hasil penelitian ini adalah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, fasilitas berepngaruh signifikan terhadap kepuasan

⁵ Ayu Wandira, *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah* (Skripsi: UIN Raden Intan Lampung: 2018). <http://repository.radenintan.ac.id/4321/>

nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶ Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaannya, yaitu variabel (X_1) adalah fasilitas, variabel (X_2) adalah pelayanan, variabel (Y) adalah kepuasan nasabah. Perbedaannya, yaitu Lokasi penelitian di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng. Sedangkan, Lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba pada saat pandemic covid19.

B. Landasan teori

1. Fasilitas

a. Definisi Fasilitas

Buchari menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyedia perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan pada nasabahnya. Oleh karena itu para penyedia jasa keuangan juga harus mementingkan fasilitas karena itu akan memberikan kemudahan bagi seluruh nasabah yang menggunakannya.⁷ Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau kegiatan berupa benda-benda, maupun uang atau dengan kata lain fasilitas dapat disamakan dengan sarana dan prasarana.

⁶ Wulan Sri Devi, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Karen*, (Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh: 2020) <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17433/1/Wulan%20Sri%20Devi%2C%20150603154%2C%20FEBI%2C%20PS%2C%20082260650030.pdf>

⁷ Hendrik Aprilyanto, Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK KCP Roxy Square, *Jurnal Manajemen Bisnis dan kewirausahaan* Volume 5, No.2, (2021): 119. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/11145>

Philip Kotler dan Gary Amstrong menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati oleh konsumen dengan tujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Sedangkan, Raharjani mengatakan jika perusahaan jasa memiliki fasilitas yang tepat untuk memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam membeli jasa. Selain itu, perusahaan yang menciptakan yang menyenangkan dengan desain interior yang menarik dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

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

Dari pengertian di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa fasilitas adalah semua perlengkapan dan peralatan yang disediakan oleh bagian pelayanan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.

b. Fasilitas dalam pandangan Islam

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

ءامسال الى وىتسا مٲ اعيمج ضرلا فى ام ملك قلذ ذىال وه
علي ءشي بكل وهو توسم عبسبهن سونف

Artinya: *“Dia (Allah) menciptakan segala sesuatu yang ada di bumi untukmu, kemudian pergi ke surga, kemudian menyempurnakan tujuh langit. Dan dia tahu segalanya”*.⁸

Ayat tadi menyebutkan bahwa Allah SWT telah menciptakan semua yang terdapat di bumi untuk manusia. Oleh karenanya peran manusia ialah untuk menjaga dan memanfaatkan sebaik-baiknya. Bukankah dari seluruh nikmat yang sudah diberikan Allah SWT kita bisa memanfaatkan secara baik.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

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

⁸ Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat jasa secara umum telah menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit harus memiliki ventilasi yang memadai, ruang yang *representative* untuk peralatan medis, ruang tunggu yang aman dan nyaman bagi pasien (dilengkapi dengan televisi, tersedia tempat tidur yang cukup), kamar yang aman dan nyaman untuk pasien, serta kamar dokter dan kantor yang dapat menjamin privasi.

2) Ketersediaan lahan

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

3) Fleksibilitas

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

4) Faktor Estetika

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

5) Masyarakat serta lingkungan Sekitar

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

6) Biaya konstruksi dan operasi

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

d. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono, ada lima indikator fasilitas, yaitu:⁹

- 1) Pertimbangan/tata ruang, aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna dan lain-lain diperhitungkan, dipadukan dan dikembangkan untuk mencerminkan tanggapan intelektual dan emosional pengguna atau orang yang melihat mereka memprovokasi.
- 2) Perencanaan ruangan, item ini mencakup tata ruang dan arsitektur, seperti penempatan furniture dan aksesoris di dalam ruangan.
- 3) Peralatan dan furniture, berfungsi sebagai kenyamanan, sebagai pameran atau sebagai infrastruktur. Yang dimaksud dengan peralatan dalam penelitian ini adalah ketersediaan listrik, WiFi, lukisan atau bacaan, alat tulis dan lain-lain. Pencahayaan dan warna, yang dimaksud adalah warna ruangan dan penataan

⁹ Oniansyah, Nova Adhitya Ananda, Reza Muhammad Rizqi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No.2, (2019), 21, <https://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/516/380>

pencahayaannya sesuai dengan jenis kegiatan yang dilakukan dan suasana yang diinginkan di dalam ruangan.

- 4) Elemen pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, area yang luas selalu diperhatikan untuk keselamatan.

2. Pelayanan

a. Definisi pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara kerja para pelayan, yang semuanya ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono, pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud fisik dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*). Jika pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan, maka pelayanan tersebut dikategorikan baik dan memuaskan.¹⁰

Philip Kotler menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan produksinya

¹⁰ Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* Volume 2, No.1, (2017): 56. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>

dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik.¹¹ Menurut Sugiarto, pelayanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang semakin melekat dengan fakta bahwa pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus menguasai unsur-unsur seperti kecepatan, presisi dan akurasi, keamanan, keramahan dan kenyamanan. Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam bentuk pelayanan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terhadap kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Dian Tauriana menyatakan bahwa pelayanan sangat erat kaitannya dengan bisnis jasa dengan memberikan kepuasan atas pelayanan kepada nasabah perusahaan.¹²

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

b. Pelayanan dalam pandangan Islam

Adiwarman Karim mengatakan baik buruknya perilaku bisnis seorang wirausaha menentukan berhasil tidaknya pengelolaan perusahaan. Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika kita ingin memberikan hasil bisnis

¹¹ Rizki Amalia Siregar, Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Payment Point Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, (Skripsi: IAIN Padangsidimpuan, 2020): 15. <http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id/id/eprint/6226>

¹² Bayu Eko Broto, Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen* Volume 7, No.2, (2020): 98. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/1764/1708>

berupa barang atau jasa maupun layanan, kita harus menawarkan kualitas dan tidak memberikan kualitas buruk kepada pelanggan kita. Berikut firman Allah SWT dalam QS Ali Imran (3) : 159.

فبما رحمة من = لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا
من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الامر فاذا

عزمت فتوكل على = ان = يحب المتوكلين

Artinya: “Maka dengan karunia Allah SWT (Muhammad), perlakukan mereka dengan lembut. Jika kamu keras dan keras hati, kamu akan menjauhkan diri sesamamu, oleh karena, ampunilah, mintalah pengampunan dari mereka dan untuk mereka dan konsultasikanlah dengan mereka tentang masalah ini. Kemudian ketika anda telah mengambil keputusan, percayalah kepada Allah SWT. Sesungguhnya Allah SWT menyukai orang-orang yang beriman”¹³.

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

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

¹³Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

1) Profesional (*Fathanaah*)

Profesional, yaitu bekerja dengan komitmen dengan bersungguh-sungguh. Sifat profesionalisme dituangkan dalam QS. Al-Isra' (17): 48

انظر كيف ضربوا لك الامثال فضلوا فلا يستطيعون سبيل

Artinya, “Katakanlah” setiap orang yang bertindak menurut keadaannya sendiri, “Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.”¹⁴

Arti dari ayat tersebut bahwa seseorang yang bekerja untuk profesinya melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain. Selain itu, jangan melupakan akhirat saat menjalankan bisnis, dan jangan terlalu menyibukkan diri hanya untuk mendapatkan keuntungan materi dengan meninggalkan kewajiban akhirat. Misalnya, jika sudah memasuki waktu salat, maka mereka diwajibkan untuk menunaikannya.

2) Sopan santun dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh berarti komunikatif dan argumentatif. Orang-orang yang dengan sifat *tabligh* menyampaikan dengan sebenar-benarnya dan dengan perkataan yang baik. Sopan santun dan keramahan adalah inti dari melayani orang lain. Hal ini dijelaskan dalam QS. Thaahaa (20): 44

فقل لا له قولا لينا لعله يتذكر او يخشى

¹⁴ Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

Artinya, “Maka berbicaralah padanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Semoga dia ingat dan takut”.¹⁵

Arti ayat tersebut adalah jika seorang karyawan melayani pelanggan dengan sopan santun dan ramah, maka pelanggan tersebut akan puas. Selain itu, melayani dengan rendah hati (*khidmah*) merupakan ramah tamah, sopan santun, murah senyum, dermawan dan penuh tanggung jawab.

3) Jujur (*Shidiq*)

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

4) Amanah

Amanah berarti tanggung jawab dalam pemenuhan tugas dan kewajiban. M. Ismail Susanto menjelaskan bahwa amanah berarti terpercaya dan tanggung jawab. Seperti yang dijelaskan dalam QS. An-nisa' (4): 58

ان = يأمرکم ان تؤدوا الامنت الی اهلها واذا حکمتم بین الناس

ان تحکموا بالعدل ان = نعمایعظکم به ان = کان سمیعاً بصیراً

¹⁵ Kementerian Agama RI, Al-quran dan Terjemahnya, (Bandung: Jumanatul Ali Art, 2016)

Artinya, “*Sesungguhnya Allah SWT memerintahkan kamu untuk menyampaikan pesan kepada yang berwenang untuk menerimanya....*”.¹⁶

Maksud dari arti ayat tersebut menjelaskan bahwas setiap orang harus menyampaikan pesan kepada siapa saja yang berhak menerimanya. Sifat amanah dapat diterapkan dalam bentuk pelayanan yang optimal, termasuk profesi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

c. Indikator pelayanan

Untuk mengukur pelayanan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan yang terbaik, maka dapat dilihat dari 5 indikator sebagai berikut:¹⁷

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari petugas layanan. Hal ini terkait dengan pelayanan bukti fisiknya seperti fasilitas area parkir, ruang tunggu, sarana dan prasarana lainnya, serta kemudahan informasi yang dapat diperoleh pelanggan dari fasilitas yang ada. Tentunya fasilitas fisik tersebut membuat nasabah Bank Syariah Indonesia semakin nyaman.
- 2) *Responsivitas* (ketanggapan) adalah kebijakan untuk mendukung dan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan. Hal ini mengacu pada daya tanggap petugas layanan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengguna layanan.

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

¹⁷ Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoharjo), *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 51, No.2 (2017): 3. <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>

- 3) *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang tepat, secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan tersebut dapat dikatakan reliable jika kesepakatan diungkapkan berhasil dicapai. Ketepatan dan akurasi ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan serta kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan pada perusahaan kepada pelanggan. Dimensi ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan kesopanan (*courtesy*).
- 5) *Empathy* (kepedulian), merupakan kepedulian serta perhatian melalui sikap yang tulus dan individual atau pribadi karyawan terhadap pelanggan untuk secara khusus memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan secara spesifik. Sikap empatik karyawan ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan pengaduan konsumen, melalui penanganan transaksi pelanggan yang menyenangkan, melalui dukungan pelanggan yang mengalami kesulitan transaksi atau hal-hal pelayanan lainnya.

3. Kepuasan Nasabah

a. Definisi kepuasan nasabah

Kepuasan ialah kesan kerja serta harapan. Banyak organisasi jasa berfokus pada kepuasan nasabahnya karena hal ini akan menyatukan nasabah karena mereka puas dengan layanan yang mereka terima. Menurut Kotler dan

Keller kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seorang (nasabah) yang timbul dari membandingkan kesan kinerja (hasil). Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan kegiatan yang tidak mudah, dimana berbagai macam keinginan dan tujuan dari para pelanggan serta kemampuan maupun pengetahuan yang berbeda-beda.¹⁸

Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa pelanggan yang puas akan membeli lagi dan memberi tahu orang lain tentang pengalaman positif mengenai perusahaan tersebut.¹⁹ Kepuasan / ketidakpuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan pelanggan sebelum membeli dan kinerja aktual produk yang dirasakan aktual setelah digunakan.

Menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang positif untuk pembelian ulang, dan menciptakan kepuasan pelanggan dan membentuk *word of mouth* yang menguntungkan untuk perusahaan. Berkualitas produk dan layanan yang diberikan, maka

¹⁸ Nasfi, Rahmad, Sabri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Journal Of Economic Studies* Volume 4, No.1, (2020): 24. <https://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/viewFile/3146/727>

¹⁹ Muhammad Fajri Muhtadi, Emy Rahmawati, Dan Setio Utomo, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor KCP Syariah Banjarmasin), *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* Volume 9, No.2, (2020): 15. https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2020&q=pengaruh+fasilitas+pelayanan+bank&hl=id&as_dt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DG9xsQ9s705YJ

semakin besar kepuasan yang dirasakan pelanggan, sehingga dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan terus bertransaksi di perusahaan tersebut. Di sisi lain, tanpa kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan bertransaksi di tempat lain.

Dari berbagai definisi yang dijelaskan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kinerja yang memadai dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan yang dirasakan setelah menggunakan layanan.

b. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi Kepuasan Pelanggan. Ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut:²⁰

- 1) *Relationship Marketing Strategy* (Strategi pemasaran relasional) yang menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan loyalitas pelanggan melalui kemitraan.
- 2) *Superior Customer Service Strategy* (Strategi layanan pelanggan yang unggul) yang memberikan layanan yang lebih baik daripada yang ditawarkan oleh perusahaan lain.
- 3) *Extra Ordinary guarantees Strategy*, strategi yang menawarkan jaminan khusus untuk mengatasi kerugian nasabah.

²⁰ Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, dan Abdul Jalil, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Volume 2, No.1, (2020): 93-94. <http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/24>

4) *Customer Complai Handing Strategy* (Strategi pengelolaan keluhan pelanggan) terkait keluhan nasabah untuk mengubah ketidakpuasan serta loyalitas.

5) *Service Performance Improvement Strategy* (Strategi peningkatan layanan) strategi ini secara berkala dan berkesinambungan meningkatkan semua dimensi kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

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

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Terdapat empat indikator kepuasan nasabah, antara lain:²¹

1) *Expectations* (Harapan)

Kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan kebutuhan dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan harapan nasabah saat melakukan bertransaksi dengan bank syariah.

2) *perceived delivery product or service* (Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan)

²¹ Ananta Prathama, Ayunda Nabila Mauliddia, dan Dahniar Seri Firdausi, Pengaruh Kualitas Layanan dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Era Pandemi Covid19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero)), *Journal Publicuho*, Volume 4, No 2, (2021): 557 <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/article/view/18067>

Kemampuan dalam melayani nasabah dengan memberikan kenyamanan dan jaminan keamanan atas penyebaran virus covid19. Sehingga nasabah dapat merekomendasi kepada calon nasabah agar mau menjadi nasabah pada bank syariah tersebut.

3) *Confirmation or disconfirmation* (Konfirmasi atau Diskonfirmasi)

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan menanyakan apakah mereka ingin menggunakan jasa bank syariah tersebut di kemudian hari atau tidak menggunakan ulang.

4) *Complaining behavior* (Perilaku mengeluh)

Kemampuan perusahaan untuk menjelaskan umpan balik negatif pelanggan secara positif.

d. Kepuasan nasabah dalam pandangan Islam

Bagi seorang muslim menjalankan bisnis adalah ibadah, maka bisnis harus dimulai dengan tujuan serta niat yang suci. Dalam sudut pandang islam, kriteria untuk menilai kepuasan sesuai dengan standar Syariah. Dalam sudut pandang islam, kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan produk atau jasa yang harus sesuai dengan hukum Syariah. Sebagai pedoman dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, sehingga perusahaan barang atau jasa hendaknya mempertimbangkan kinerja perusahaan yang berkaitan dengan sebagai berikut;

1) Jujur (Setia)

Sebuah perusahaan harus menyampaikan kejujuran kepada seluruh personal dalam perusahaan.

2) Amanah

Sifat amanah dalam artian mengembalikan segala hak kepada pemiliknya, tanpa melampui haknya atau membatasi hak orang lain, baik berupa harga maupun lainnya.

3) Benar (lurus)

Salah satu sifat terpenting seorang pembisnis dan di ridhoi Allah SWT ialah kebenaran seperti yang dijelaskan dalam hadits *“Penjual dan pembeli memiliki hak memilih untuk memilih selama transaksi belum selesai, jika mereka keduanya benar dan menjelaskan kekurangan barang untuk diperdagangkan, sehingga keduanya mendapat keberkahan dari jual beli. Akan tetapi diperbolehkan bagi keduanya untuk menutupi aib barang dagangan dan berbohong, kemudian jika mereka mendapatkan untung, mereka kehilangan berkah jual beli.”* (HR. Mutafaq’alaih dan Hakim bin Hazm).

4. Tantangan Perbankan Syariah dalam menghadapi pandemic covid19

Di tengah situasi pandemic covid19 saat ini, sektor perbankan syariah menghadapi banyak tantangan. Perbankan syariah yang terus berlanjut hingga saat ini harus tetap waspada serta menciptakan strategi dan inovasi yang akan bertahan dalam situasi ketidakpastian dalam menghadapi kondisi ekonomi dan

stabilitas sistem keuangan selama pandemic covid19. Di tengah kondisi ekonomi saat pandemic covid19, seluruh bisnis mengalami perlambatan, termasuk industry perbankan syariah. Sebagai lembaga intermediasi, denyut nadi bisnis bank sangat bergantung pada siklus bisnis yang didorong oleh aktivitas masyarakat. Sehingga jika masyarakat harus berdiam diri dirumah, bank juga terpaksa kehilangan potensi pendapatan.

Tanpa ada yang tahu kapan pandemi covid19 akan berakhir, industri perbankan syariah tetap menerapkan prinsip kehati-hatian terkait pengendalian risiko yang kuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang bertujuan menjaga stabilitas ekonomi Indonesia. Dengan pembatasan aktivitas akibat pandemi covid19, seluruh industri harus bersiap menghadapi perubahan yang dinamis, termasuk industri perbankan syariah, sesuai dengan pedoman dan anjuran pemerintah untuk menjaga jarak fisik (*physical distancing*) dan tetap dirumah (kerja atau belajar dari rumah). Anjuran tersebut untuk mengurangi terjadinya penularan covid19.²²

Salah satu tantangan yang dihadapi perbankan syariah yaitu jaga jarak fisik (*physical distancing*) yang mewajibkan untuk melayani nasabah dari rumah. Bank syariah harus menyesuaikan pola bisnisnya di masa pandemi covid19. hal ini juga mengharuskan bank syariah untuk melayani nasabahnya melakukan digitalisasi layanan perbankan, baik dari sisi digitalisasi layanan

²²Hani Tahliani, Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid19, *Madani Syariah*, Volume 3, No.2, 2020): 103. <https://doi.org/10.51476/madanisyariah.v3i2.205>

menghimpun dana ataupun pembiayaan. Otoritas Jasa Keuangan atau OJK menjelaskan bahwa Layanan Perbankan Elektronik merupakan Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan data nasabah untuk melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri dan tetap memperhatikan aspek keamanan.²³ Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan nasabah serta pihak yang berkepentingan untuk menggunakan layanan perbankan secara mandiri (*self-service*) tanpa harus datang ke bank.

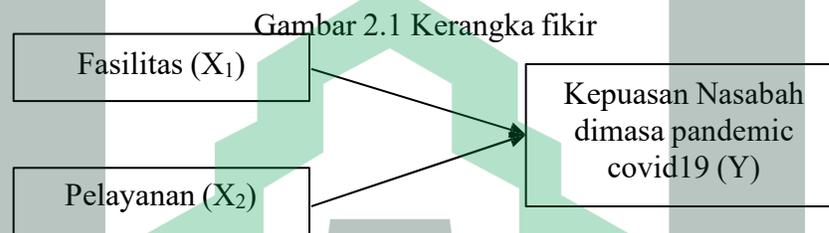
Penggunaan teknologi seperti perbankan digital banking dalam layanan *online* dan *mobile banking* untuk mempermudah nasabah atau calon nasabah bertransaksi dimasa pandemi covid19 saat ini. Bagi perbankan, digitalisasi bukanlah pilihan, melainkan keharusan dan kewajiban. Karena pelanggan mengharapkan kecepatan, kemudahan, fleksibilitas, kemudahan, dan layanan 24/7. Salah satu tujuan digitalisasi bank ini yaitu kepuasan nasabah. Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah menjadi hal yang paling penting. Nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain, jika tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Pandemi covid19 memaksa industri perbankan syariah untuk tetap kreatif dan inovatif di masa sulit pandemic covid19. Model bisnis berbasis teknologi (*technology-driven business model*)

²³POJK 2018. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>

harus menjadi prioritas utama selama pandemi covid19 dan setelah pandemi covid19.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berkaitan dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai penting. Untuk memperjelas jalur pemikiran penulis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah disaat pandemic covid-19 di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba, di tunjukkan pada gambar berikut.



Kerangka pikir tersebut menjelaskan penelitian yang membahas tentang fasilitas (X₁) dan pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y), penelitian ini memfokuskan pada kepuasan nasabah dimasa pandemic covid-19 pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masamba. Variabel fasilitas (X₁) diduga mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y), variabel pelayanan (X₂) diduga mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y).

D. Hipotesis

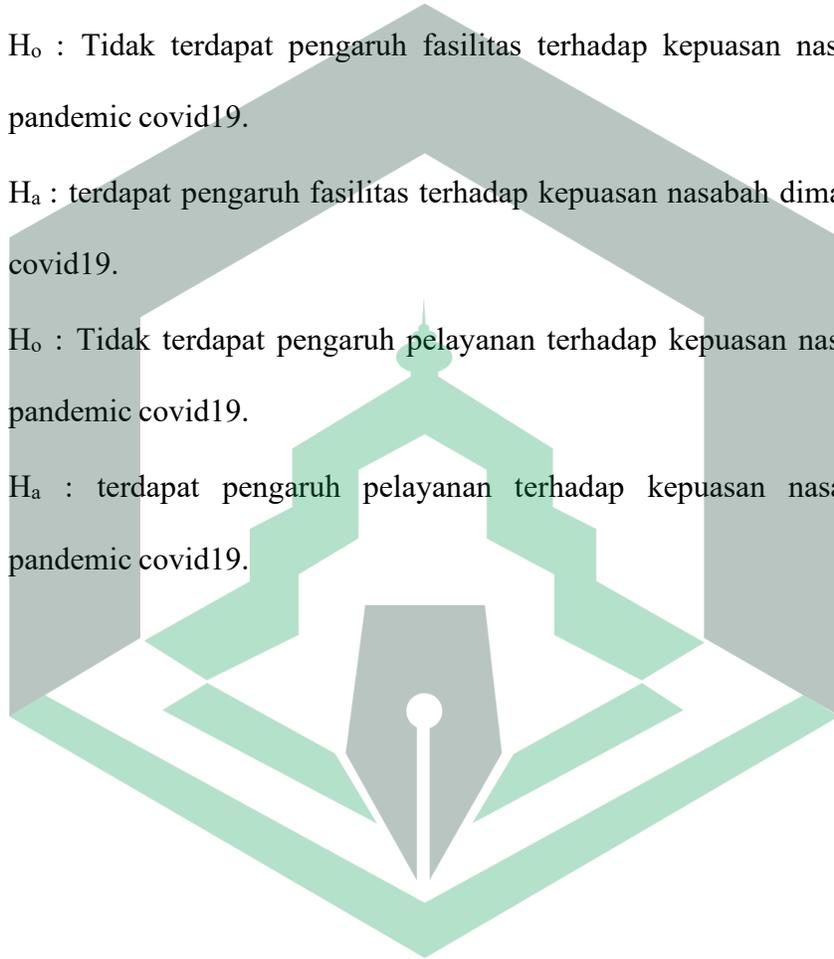
Hipotesis adalah asumsi awal yang mungkin benar atau mungkin tidak benar. Jika hipotesis ternyata salah berarti hipotesis akan di tolak dan jika fakta membenarkannya berarti hipotesis diterima.

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

H_a : terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

2. H_0 : Tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

H_a : terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah metode survei yang menggunakan tipe kuantitatif. Penggambaran metode kuantitatif dengan menganalisis fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19 (studi kasus di BSI) KCP Masamba. Informasi dari studi penelitian dapat dikumpulkan dari semua data populasi, tetapi juga dapat dikumpulkan dari bagian-bagian populasi.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai bagian dalam penelitian. Dalam penelitian, peneliti ingin mengkaji data penelitian numerik yang mengarah pada interpretasi data. Penelitian kuantitatif adalah keputusan untuk menggunakan angka. Angka itu sendiri berperan penting dalam menciptakan, memecahkan, menggunakan, dan menyelesaikan masalah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di BSI KCP Masamba, Jalan Baliase Pasar sentral Masamba, kabupaten Luwu Utara. Peneliti memilih BSI KCP Masamba sebagai bahan untuk penelitian karena penliti ingin mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid19 saat ini. Adapun waktu yang digunakan peneliti mulai dari bulan September s/d bulan Oktober 2021.

C. Definisi Operasional

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan maka perlu dipahami berbagai unsur yang terdapat dalam penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variable penelitian. Secara lebih rinci operasinal variable, antara lain:

1. Fasilitas (X_1)

Fasilitas adalah semua yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dinikmati oleh pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas juga semua yang merupakan perlengkapan fisik yang disediakan oleh penjual jasa untuk menunjang kenyamanan nasabah.

2. Pelayanan (X_2)

Pelayanan adalah aktivitas yang diperlukan untuk menerima, memproses, menyampaikan, melaksanakan dan melacak semua aktivitas, termasuk kesalahan untuk memenuhi pesanan pelanggan.

3. Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan kesan kinerja dan hasil produk dengan harapan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Agar penelitian ini dapat terlaksana seperti yang diharapkan, perlu dipahami bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi

merupakan subjek penelitian sebagai sasaran untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Dalam survei ini yang menjadi populasi adalah nasabah dari BSI KCP Masamba.

2. Sampel

Sampel adalah subjek penelitian yang dipilih untuk mewakili sebagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Masamba. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampelnya yaitu *accidental sampling*, dengan mengambil responden secara kebetulan yang tersedia di tempat penelitian. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengidentifikasi sampel responden yang besar.²⁴

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

Keterangan:
 n= Sampel
 N= Populasi
 d= Presisi yang ditetapkan (10%)²

Berdasarkan rumus diatas, maka dengan menggunakan rumus ini untuk mendapatkan sampel sebagai berikut:

²⁴ Suci Wijayanti, *Pengaruh Disposable Income terhadap minat menabung nasabah di bank BNI syariah Masamba*, (Skripsi: IAIN PALOPO, 2019), 27.

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

$$n = \frac{4.650}{4.650 \cdot (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4.650}{46,5 + 1}$$

$$n = 97,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas dari total 4.650 nasabah, diperoleh 98 nasabah sebagai sampel.

E. Teknik pengumpulan Data

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah observasi, dan angket. Lebih jelasnya, antara lain:

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan serta pencatatan dengan sistematis pada objek penelitian. Observasi yang digunakan yaitu observasi langsung, dimana

peneliti melihat secara nyata di lokasi tanpa ada bantuan lain untuk pengamatan.

2. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) yaitu metode pengumpulan data yang menyajikan daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk dibagikan ke responden.²⁵

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan dibagikan ke responden, dalam hal ini nasabah BSI KCP Masamba sebagai responden. Instrumen dalam penelitian ini dirancang untuk memberikan data yang akurat dan bisa digunakan dengan alat ukur yang disebut skala likert. Jawaban untuk setiap instrument pada skala Likert diberi skor dari sangat negatif sampai sangat positif, meliputi berikut:²⁶

- Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- Setuju (S) diberi skor 4
- Ragu-ragu (RG) diberi skor 3
- Tidak setuju (TS) siberi skor 2
- Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

²⁵ Kartika Dwi Arisanti, Ariadi Santoso, Siti Wahyuni, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) KCP Nganjuk," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* Volume 2, Nomor 1 (1 Juli 2019): 108, <http://dx.doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 93.

G. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan beberapa teknik analisis data, antara lain:

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitasnya kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antar item terhadap skor total. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (Setiap item dapat dilihat dari kolom *corrected item-total correlations*).²⁷ Standar validitas yang digunakan adalah $> r$ tabel sebesar 0,198, sehingga jika pernyataan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel tersebut dikatakan valid.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Ket.
1.	Fasilitas (X1)	1	0,723	0,198	Valid
		2	0,724	0,198	Valid
		3	0,780	0,198	Valid
		4	0,738	0,198	Valid
		5	0,667	0,198	Valid
2.	Pelayanan (X2)	1	0,603	0,198	Valid

²⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2017),

		2	0,630	0,198	Valid
		3	0,673	0,198	Valid
		4	0,711	0,198	Valid
		5	0,694	0,198	Valid
		6	0,672	0,198	Valid
		7	0,602	0,198	Valid
		8	0,400	0,198	Valid
		9	0,521	0,198	Valid
		10	0,383	0,198	Valid
3.	Kepuasan Nasabah(Y)	1	0,719	0,198	Valid
		2	0,718	0,198	Valid
		3	0,733	0,198	Valid
		4	0,653	0,198	Valid
		5	0,560	0,198	Valid

Sumber: Hasil SPSS 20.

Berdasarkan hasil dari SPSS 20, bisa dilihat bahwa nilai r -hitung $>$ r -tabel pada seluruh butir pernyataan. Artinya semua variabel mempunyai item pernyataan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian untuk mengetahui kestabilan atau keserasian pengukuran dengan menggunakan angket. Arikunto

menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* yang terdapat pada SPSS, yakni instrument penelitian dikatakan reliable jika nilai koefisien atau *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Uji ini sambungan dari uji validitas yang dimana pernyataan valid yang akan diuji.²⁸ Adapun, hasil dari uji reliabilitas yang telah diuji menggunakan program SPSS 20, sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Item	Ket.
1.	Fasilitas (X1)	0,766	5	Reliabel
2.	Pelayanan (X2)	0,772	10	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,706	5	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 20.

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,60$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

²⁸ Bahri, "Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian" *Jurnal Maksipreneur*, Volume 8. Nomor 1. 2018, 71. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/388>

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dikatakan normal jika nilai signifikansinya $> 0,05$.²⁹ Penelitian ini menggunakan *statistic one sample kolmogorov-smirnov*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang diaplikasikan pada analisis regresi berganda, yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas. Dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan antar variabel bebas diukur dengan besarnya koefisien korelasi (r). Jika, koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil dari 0,60 (pendapat lain $< 0,5$) berarti terjadi multikolinearitas. Jika koefisien korelasi antar variable bebas $\leq 0,60$ berarti tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk memberikan variabel dalam model regresi yang tidak sama dan apabila dalam model regresi variabel memiliki nilai yang konstan (sama) disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homokedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan uji *scatterplot*.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel

²⁹ Zulfikar, Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 163

bebas meliputi fasilitas (X_1), pelayanan (X_2), dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y) saat pandemic covid-19. Analisis ini menentukan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif atau negatif, dan memprediksi nilai variabel terikat sering mengalami kenaikan atau penurunan nilai variabel bebas. Adapun persamaan untuk analisis regresi linear berganda, antara lain:

Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah).

a = Konstanta.

b_1, b_2 = Koefisien korelasi ganda.

X_1, X_2 = Variabel bebas (Fasilitas, Pelayanan).³⁰

5. Koefisien determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 (R square), untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *R-square* pada tabel model *summary* yang di hasilkan dari SPSS. Nilainya yaitu antara 0 dan 1, dengan nilai mendekati 1 artinya variabel

³⁰ Reski Renita, *Pengaruh Lokasi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Agen Brilink*, (Skripsi: IAIN Palopo, 2016), 42.

bebas menyediakan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.³¹

6. Uji Parsial (uji-t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% (0,05). Persyaratan uji-t antara lain:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

³¹ Haslinda, *Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo*, (UIN Alaudin Makassar: 2016), 40. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/6211>

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kehalalan dan mendukung pemangku kepentingan (stakeholder) yang kuat adalah faktor terpenting dalam mengembangkan ekosistem industry halal Indonesia. Termasuk bank syariah.

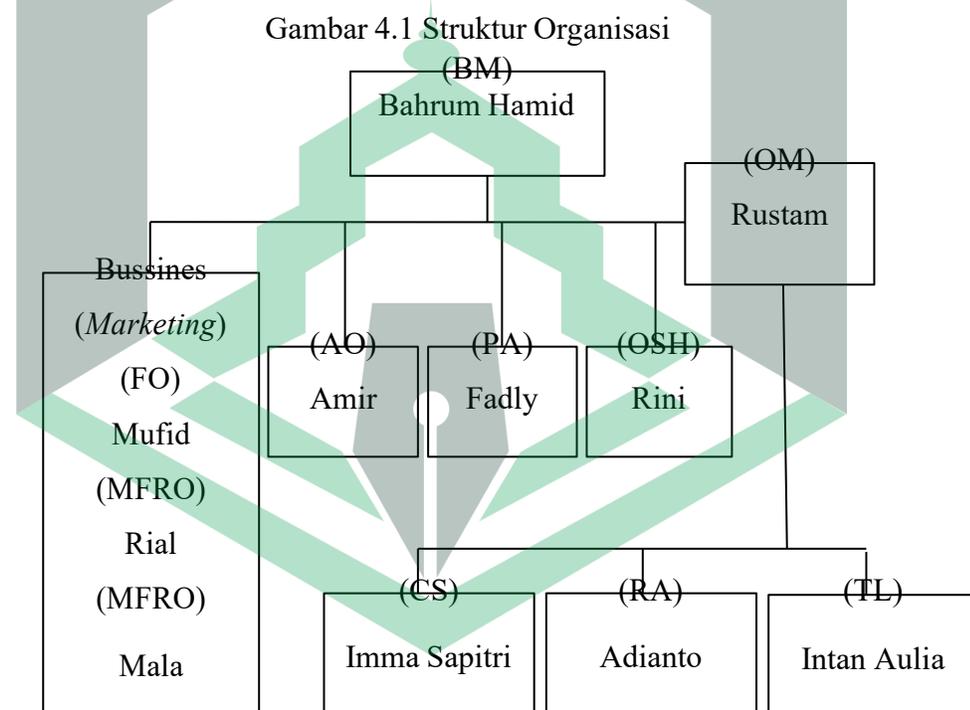
Bank Syariah memainkan peran penting sebagai perantara untuk semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industry halal. Keberadaan sektor perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Tentu, semangat mengambil tindakan bisnis. Tak terkecuali bank syariah milik bank BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021, bersamaan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah diintegrasikan menjadi satu organisasi, yaitu Bank Syariah Indonesia, untuk mendorong partisipasi di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah

tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat luas. Kemunculan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah bank syariah di Indonesia. bank syariah bersifat modern, universal dan menawarkan semua hal yang baik di alam (Rahmatan Lil'alamiin).³²

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari BSI KCP Masamba sebagai berikut:



Keterangan :

BM (*Branch Manager*)

³² Sejarah Bank Syariah Indonesia. Oktober 2021. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>

OM (*Operational Manager*)

OSH (*Operational and Service Head*)

PCS (*Proses and Collecting assistant*)

AO (*Account Officer*)

FO (*Funding Officer*)

RA (*Remedial Assistant*)

MFRO (*Mikro Financing Risk Officer*)

TL (*Teller*)

CS (*Customer Service*)

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Visi merupakan pandangan visioner perusahaan, tujuan, dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai kesuksesan perusahaan dimasa depan. Visi Bank BSI Syariah dirumuskan menjadi kalimat pendek, antara lain “Top 10 Global Islamic Bank”.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang menawarkan nilai terbaik kepada pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia.

4. Analisis Deskriptif

a. Deskriptif Responden

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Karakteristik responden merupakan uraian deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dari deskriptif karakteristik yaitu memberikan gambaran terhadap sampel dalam penelitian ini. Penelitian ini akan menganalisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, antara lain:

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	43%
Perempuan	56	57%
Total	98	100%

Sumber: Kuesioner, 2021.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dimana dalam penelitian ini responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang atau 43%. Dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang atau 57%.

b. Deskriptif Variabel Penelitian

Peneliti akan mendeskriptifkan data hasil penelitian yang diperoleh, data tersebut kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel. Setiap butir pernyataan terdapat jawaban yang memiliki skor positif dan skor negatif. Jawaban skor positif adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), sedangkan

jawaban skor negatif adalah Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

1) Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel fasilitas (X1)

Tabel 4.2 Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel fasilitas

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		SS	S	RR	TS	STS	
	Pertimbangan/perencanaan spasial	5	4	3	2	1	
1.	Menurut nasabah fasilitas ruangan didesign dengan tekstur yang menarik.	44	48	4	1	1	98
		44,8%	48,9%	4%	1%	1%	100%
	Perencanaan ruangan						
2.	Menurut nasabah perlengkapan dan peralatan sesuai dengan kebutuhan nasabah saat pandemic covid19.	36	58	4	-	-	98
		36,7%	59,1%	4%	-	-	100%
	Perlengkapan dan perabot						
3.	Ketersedian listrik, wifi, poster petunjuk, dan tanda jaga jarak didalam ruangan saat pandemic covid19.	23	40	32	2	1	98
		23,4%	40,8%	32,6%	2%	1%	100%
	Tata cahaya dan warna						
4.	Menurut nasabah tata cahaya ruangan sangat mendukung.	29	64	5	-	-	98
		29,5%	65,3%	5,1%	-	-	100%

Unsur pendukung						
5. Ketersediaan tempat cuci tangan, handsanitizer, cek suhu badan, toilet, tempat ibadah	36	56	5	1	-	98
	36,7%	57,1%	5,1%	1%	-	100%

Sumber: Kuesioner, 2021.

Tabel di atas, menjelaskan bahwa tanggapan mengenai variabel fasilitas untuk pernyataan pertimbangan/perencanaan spasial, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 44 orang atau 44,8%, Setuju (S) sebanyak 48 orang atau 48,9%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 4 orang atau 4%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang atau 1%.

Kemudian untuk pernyataan perencanaan ruangan, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 orang atau 36,7%, Setuju (S) sebanyak 58 orang atau 59,1%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 4 orang atau 4%, tidak ada responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian untuk pernyataan perlengkapan dan perabot, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 23 atau 23,4%, Setuju (S) sebanyak 40 orang atau 40,8%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 32 atau 32,6%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang atau 2%, Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang atau 1%.

Kemudian pernyataan tata cahaya dan warna, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) 29 orang atau 29,5%, Setuju (S) sebanyak 64 orang atau 65,1%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 5 orang atau 5,1%, tidak ada responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan unsur pendukung, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 36 orang atau 36,7%, Setuju (S) sebanyak 56 orang atau 57,1%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 5 orang atau 5,1%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

2) Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel pelayanan (X2)

Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel pelayanan

		Alternatif Jawaban					
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Total
	Tangible (bukti fisik)						
1.	Bank syariah memiliki area parkir yang memadai.	5 24	4 57	3 11	2 3	1 3	98
		24,4%	58,1%	11,2%	3%	3%	100%
2.	Ruang tunggu yang memadai.	20	63	13	2	-	98
		20,4%	64,2%	13,2%	2%	-	100%
	Responsivitas (daya tanggap)						
3.	Menurut nasabah pegawai bank syariah memberikan layanan dengan cepat dan	43	55	-	-	-	98

tepat.

	43,8%	56,1%	-	-	-	100%
4. Keramahtamahan pegawai bank syariah dalam melayani nasabah.	48	47	2	1	-	98
	48,9%	47,9%	2%	1%	-	100%

Reliability (kehandalan)

5. Menurut nasabah pegawai menangani keluhan nasabah dengan cepat.	56	40	2	-	-	98
	57,1%	40,8%	2%	-	-	100%
6. Menurut nasabah pegawai menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tepat.	56	39	2	1	-	98
	57,1%	39,7%	2%	1%	-	100%

Jaminan (assurance)

7. Pegawai berkomunikasi dengan baik saat melayani nasabah serta menjaga jarak dengan nasabah	57	40	1	-	-	98
	57,1%	40,8%	1%	-	-	100%
8. Menurut nasabah system keamanan bank syariah sangat baik	63	27	6	1	1	98
	64,2%	27,5%	6,1%	1%	1%	100%

Emphaty (kepedulian)

9. Menurut nasabah pegawai mematuhi protocol kesehatan dengan menggunakan masker dan handsanitizer	49	49	-	-	-	98
	50%	50%	-	-	-	100%

10. Pegawai memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi.	44	48	5	1	-	98
	44,8%	48,9%	5.1%	1%	-	100%

Sumber: Kuesioner, 2021.

Tabel di atas, menjelaskan bahwa tanggapan mengenai variabel pelayanan untuk pernyataan *tangible* (bukti fisik) area parkir, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 orang atau 24,4%, Setuju (S) sebanyak 57 orang atau 58,1%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 11 atau 11,2%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 orang atau 3%, Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 3 orang atau 3%. Kemudian pernyataan untuk *tangible* (bukti fisik) ruang tunggu, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 orang atau 20,4%, Setuju (S) sebanyak 63 orang atau 64,2%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 13 orang atau 13,2%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang atau 2%, dan tidak ada responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan untuk *responsivitas* (daya tanggap) layanan dengan cepat dan tepat, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 43 orang atau 43,8%, Setuju (S) sebanyak 55 orang atau 56,1%, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban Ragu-ragu (RR), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian pernyataan untuk *responsivitas* (daya tanggap) keramahtamahan, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 48 orang atau 48,9%, Setuju (S) sebanyak 47 orang atau

47,9%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 2 orang atau 2%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan untuk *reliability* (kehandalan) menangani keluhan nasabah, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 56 orang atau 57,1%, Setuju (S) sebanyak 40 orang atau 40,8%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 2 orang atau 2%, tidak ada responden memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan untuk *reliability* (kehandalan) menanggapi permintaan nasabah, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 56 orang atau 57,1%, Setuju (S) sebanyak 39 orang atau 39,7%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 2 orang atau 2%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan untuk *assurance* (jaminan) komunikasi dengan baik, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 57 orang atau 57,1%, Setuju (S) sebanyak 40 orang atau 40,8%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 1 orang atau 1%, tidak ada responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan untuk *assurance* (jaminan) sistem keamanan, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 63 orang atau 64,2%, Setuju (S) sebanyak 27 orang atau 27,5%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 6 orang atau 6,1%, Tidak Setuju

(TS) sebanyak 1 orang atau 1%, Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang atau 1%.

Kemudian pernyataan *emphaty* (kepedulian) mematuhi protokol kesehatan, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 49 orang atau 50%, Setuju (S) sebanyak 49 orang atau 50%, tidak ada responden memberikan jawaban Ragu-Ragu (RR), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak setuju (STS). Pernyataan *emphaty* (kepedulian) memberikan perhatian, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 44 orang atau 44,8%, Setuju (S) sebanyak 48 orang atau 48,9%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 5 orang atau 5,1%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

3) Tanggapan responden terhadap pernyataan variabel kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap pernyataan kepuasan nasabah.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		SS	S	RR	TS	STS	
	Harapan	5	4	3	2	1	
1.	Menurut nasabah fasilitas dan pelayanan yang didapat nasabah sesuai dengan harapan.	43	52	3	-	-	98
		43,8%	53%	3%	-	-	100%
2.	Menurut nasabah fasilitas dan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan	44	53	1	-	-	98

	44.8%	54%	1%	-	-	100%
Penyampaian produk dan jasa yang dirasakan						
3. Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank syariah pada orang lain atau calon nasabah.	41	55	1	1	-	98
	41.8%	56.1%	1%	1%	-	100%
Konfirmasi dan diskonfirmasi						
4. Fasilitas dan pelayanan yang ada di bank sangat lengkap sesuai dengan protocol kesehatan sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali.	44	52	2	-	-	98
	44.8%	53%	2%	-	-	100%
Perilaku mengeluh						
5. Nasabah merasa pegawai mampu menanggapi keluhan nasabah dengan baik.	45	53	-	-	-	98
	45.9%	54%	-	-	-	100%

Sumber: Kuesioner, 2021.

Tabel di atas, menjelaskan bahwa tanggapan mengenai variabel kepuasan nasabah untuk pernyataan harapan, fasilitas dan pelayanan sesuai dengan harapan. Responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 43 orang atau 43,8%, Setuju (S) sebanyak 52 orang atau 53%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 3 orang atau 3%. Tidak ada responden memberikan jawaban Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan

harapan, fasilitas dan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan. Responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 44 orang atau 44,8%, Setuju (S) sebanyak 53 orang atau 54%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 1 orang atau 1%, tidak ada responden memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan penyampaian produk dan jasa yang dirasakan, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 41 orang atau 41,8%, Setuju (S) sebanyak 55 orang atau 56,1%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 1 orang atau 1%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang atau 1%, dan tidak ada responden memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan konfirmasi dan diskonfirmasi, responden memberikan jawaban Sangat setuju (SS) sebanyak 44 orang atau 44,8%, Setuju (S) sebanyak 52 orang atau 53%, Ragu-ragu (RR) sebanyak 2 orang atau 2%, tidak ada responden memberikan jawaban Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kemudian pernyataan perilaku mengeluh, responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 45 orang atau 45,9%, Setuju (S) sebanyak 53 orang atau 54%, tidak ada responden memberikan jawaban Ragu-ragu (RR), Tidak setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

5. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk memperoleh distribusi normal atau untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas penelitian ini, antara lain:

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean ,0000000 Std. Deviation 1,44601733
Most Differences	Extreme Absolute ,076 Positive ,076 Negative -,050
Kolmogorov-Smirnov Z	,755
Asymp. Sig. (2-tailed)	,619

Sumber: Hasil SPSS 20.

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji normalitas data menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* terdapat hasil signifikan sebesar 0,619 atau $0,619 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel-variabel independen dari model regresi yang terbentuk. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1. Adapun hasil uji multikolinearitas, antara lain:

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.		
1 (Constant)	9,727	1,845		5,271	,000		
Fasilitas	,319	,078	,417	4,064	,000	,633	1,579
Pelayanan	,129	,052	,255	2,484	,015	,633	1,579

Sumber: Output SPSS 20.

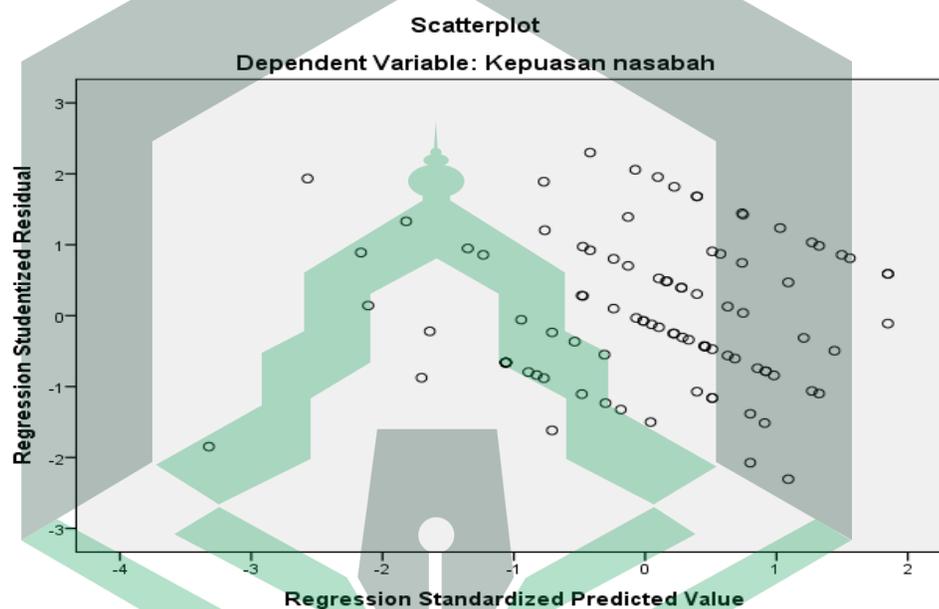
Berdasarkan tabel di atas, diperoleh bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel Fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) sebesar 1,579 lebih kecil daripada 10 atau $1,579 < 10$ dan nilai Tolerance sebesar $0,633 > 0,1$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang terbentuk memiliki ketidaksamaan varians dengan residual dari model regresi. Data yang baik untuk penelitian adalah data yang tidak terjadi

heterokedastisitas atau yang terjadi homokedastisitas. Homokedastisitas terjadi apabila variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varians variabel gangguan yang tidak konstan. Penelitian ini menggunakan uji *scatterplot*. Hasil uji heterokedastisitas, antara lain:

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS 20

Berdasarkan hasil uji *scatterplot* di atas, diketahui bahwa:

- Titik-titik data tersebar di atas atau disekitar angka 0.
- Titik-titik tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola meluas, kemudian menyempit dan meluas kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dengan uji scatterplot, dalam penelitian ini dapat tarik kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std.Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	9,727	1,845		5,271	,000
	FASILITAS	,319	,078	,417	4,064	,000
	PELAYANAN	,129	,052	,255	2,484	,015

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Output SPSS 20.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui persamaan regresi antara lain:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 9,727 + 0,319 X_1 + 0,129 X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 9,727 artinya variabel kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X_1) dan variabel pelayanan (X_2) sebesar 9,727.
- b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,319 menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jika variabel fasilitas (X_1) meningkat 1% sehingga kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,319.

- c) b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,129 menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jika variabel pelayanan (X_2) meningkat 1% sehingga kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,129.

7. Koefisien Determinasi R^2

Nilai koefisien determinasi (R square) digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,606 ^a	,367	,354	1,461

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Sumber: Output SPSS 20.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh hasil dari model *summary*, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,367 atau 36,7%. Jadi kesimpulannya, besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,367 atau 36,7%.

8. Uji parsial (uji-t)

Uji parsial (uji-t) menunjukkan bagaimana variabel independen menggambarkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel dengan signifikansi 0,05. Hasil uji-t dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20, antara lain:

Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (uji-t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		Std.				
Model	B	Error	Beta	T	Sig.	
1 (Constant)	9,727	1,845			5,271	,000
FASILITAS	,319	,078		,417	4,064	,000
PELAYANAN	,129	,052		,255	2,484	,015

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Output SPSS 20.

Uji parsial (uji-t), apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = $n-k-1$ adalah $98-2-1 = 95$. Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh t_{tabel} ($t_{0,025,95}$) sebesar 1,985. Sedangkan, t-hitung menggunakan signifikan penelitian $< 0,05$. Berdasarkan tabel di atas, sehingga dapat diketahui masing-masing variabel, antara lain:

- a. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,064$ artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,064 > 1,985$) dengan signifikansi sebesar 0,000. dimana hasil tersebut lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

- b. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19

Dari tabel coefficient diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,484$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,484 > 1,985$) dengan signifikansi sebesar 0,015 dimana hasil tersebut

lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau $0,015 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

B. Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) dimasa pandemic covid19, dengan metode kuantitatif yang berlokasi di Jalan Baliase Pasar sentral Masamba kabupaten Luwu Utara. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Masamba sebanyak 4.650 dan diperoleh sampel dari rumus slovin sebanyak 98 nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner untuk mengetahui responden pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemi covid19 (Studi BSI KCP Masamba), kuesioner terdiri dari 15 pernyataan. Setiap butir pernyataan terdiri alternative jawaban, antara lain: SS (Sangat Setuju) skor 5, S (Setuju) skor 4, RR (Ragu-ragu) skor 3, TS (Tidak setuju) skor 2, STS (Sangat tidak setuju) skor 1. Setelah diperoleh data dari hasil kuesioner maka peneliti melakukan analisis data tersebut dengan menggunakan regresi linear berganda. Adapun beberapa metode analisis regresi linear berganda adalah uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas), uji R-square (koefisien determinasi R), uji-t. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa H_a yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian uji parsial (uji-t), diperoleh hasil yang signifikan $0,000 < 0,05$ dan diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,064 > 1,985$. Sehingga, dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Ardiyan Fakrun Nissa (2019) dan Ahmad Abdilla Reza (2017) yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira (2018) yang menyatakan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menabung.

Hasil penelitian ini didukung dengan teori Philip Kotler dan Gary Amstrong yang menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati oleh konsumen dengan tujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Dari hasil penelitian ini fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic hal ini menunjukkan bahwa BSI KCP Masamba mampu memberikan fasilitas yang baik dan sesuai protokol kesehatan seperti tersedianya tempat cuci tangan, handsanitizer, cek suhu badan, dan tanda jaga jarak yang menyebabkan nasabah merasa puas dan nyaman saat berada di bank tersebut dimasa pandemic.

2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa H_a yang diajukan dapat diterima. Hasil penelitian uji parsial (uji-t) diperoleh hasil yang signifikan $0,015 < 0,05$ dan diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,484 > 1,985$. Sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ayu Wandira (2018) dan Wulan Sri Devi (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nasabah akan membandingkan antara layanan yang diharapkan (*expected servise*) dengan layanan yang dirasakan (*perceived service*) apalagi dimasa pandemi covid19 saat ini yang menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak (*physical distancing*). Tentunya bank wajib meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya sesuai dengan harapan mereka.

Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Sugiarto, dimana pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah yang semakin melekat. sehingga nasabah tidak berpindah ke perusahaan lain. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic hal ini menunjukkan bahwa BSI KCP Masamba mampu melayani nasabah dengan baik dimasa pandemic seperti mematuhi protokol kesehatan saat melayani nasabah. Sehingga, hasil tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong nasabah untuk tidak berpindah ke bank lain.

Pada masa pandemic ada hal baru yang terdapat pada standar operasional di BSI yaitu terdapat fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan saat pandemic. Dimana fasilitas yang ada saat pandemic pada BSI yaitu menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, cek suhu badan dan tanda jaga jarak. Sedangkan pelayanan yang ada saat pandemic pada BSI, pegawai BSI mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker, handsanitizer serta menjaga jarak saat melayani nasabah. Namun, selama pandemic pihak bank juga menyarankan nasabah untuk memakai aplikasi *mobile banking* guna memudahkan dalam bertransaksi, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk bertransaksi. Hal tersebut menyebabkan kurangnya nasabah yang datang ke bank sehingga hal itu menjadi salah satu kendala peneliti saat menyebarkan kuesioner. Hal itu juga menyebabkan penelitian ini membutuhkan waktu yang panjang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19. Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari hipotesis dalam pembahasan ini, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian uji parsial (uji-t), diperoleh hasil yang signifikan $0,000 < 0,05$ dan diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,064 > 1,985$. Maka, hasil pengujian terhadap hipotesis pertama (H1) pada penelitian ini, menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.
2. Berdasarkan hasil penelitian uji parsial (uji-t) diperoleh hasil yang signifikan $0,015 < 0,05$ dan diperoleh dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,484 > 1,985$. Hasil pengujian terhadap hipotesis kedua (H2) pada penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dimasa pandemic covid19.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

Melihat situasi saat pandemic ini, peneliti menyarankan bagi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba untuk mempertahankan atau meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada di bank tersebut serta selalu membantu nasabah dalam melakukan layanan online maupun layanan offline.



DAFTAR PUSTAKA

- Aprilyanto, Hendrik. “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK KCP Roxy Square”, *Jurnal Manajemen Bisnis dan kewirausahaan*, Volume 5, No.2, (2021): 118-122. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/11145>
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoharjo)”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 51, Nomor 2 (2017): 1-7. <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Arisanti, Kartika Dwi. Ariadi Santoso. Siti Wahyuni. “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) KCP Nganjuk,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* Volume 2, Nomor 1 (1 Juli 2019): 101-118. <http://dx.doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Bahri. “Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Desain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian” *Jurnal Maksipreneur*, Volume 8, Nomor 1, 2018, 60-80. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/view/388>
- Broto, Bayu Eko. “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Volume 7, Nomor 2, (2020): 95-108. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/1764/1708>
- Devi, Wulan Sri. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng”, *Skripsi: UIN Ar-Raniry Banda Aceh*: (2020). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17433/1/Wulan%20Sri%20Devi%2C%20150603154%2C%20FEBI%2C%20PS%2C%20082260650030.pdf>

- Fauzi, Inna. Yassirlana Anjani. Kebijakan Peraturan OJK terhadap Perbankan Syariah dalam Menghadapi Wabah Covid19 di Era New Normal. *Journal of sharia Economic Law*, Vol. 4 No. 1 (2021) : 54
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/index>
- Haslinda, “Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo”, *UIN Alaudin Makassar*: (2016), 40. <http://repositori.uin-alaudind.ac.id/id/eprint/6211>
- Kementerian Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya*, Bandung: Jumanatul Ali Art, (2016)
- Muhtadi, Muhammad Fajri. Emy Rahmawati. Dan Setio Utomo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor KCP Syariah Banjarmasin)”, *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, Volume 9, No.2, (2020): 15.
https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2020&q=pengaruh+fasilitas+pe+layanan+bank&hl=id&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3DG9xsQ9s705YJ
- Nasfi. Rahmad dan Sabri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Journal Of Economic Studies*, Volume 4, No.1, (2020): 19-38.
<https://ejournal.iainbukittinggi.ac.id/index.php/febi/article/viewFile/3146/727>
- Nissa, Ardiyan Fakrun. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo”, *Skripsi: IAIN Ponorogo*, (2019), 17.
<http://etheses.iainponorogo.ac.id/6106/1/SKRIPSI%20SIAP%20UPLOAD.pdf>

- Nuridin, Indah Musyawah, Nurfitriani, dan Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Volume 2, No.1, (2020): 87-104.
<http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/24>
- Oniansyah, Nova Adhitya Ananda, Reza Muhammad Rizqi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No.2, (2019), 17-27.
<https://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/516/380>
- POJK 2018. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>
- Prathama, Ananta, Ayunda Nabila Mauliddia, dan Dahniar Seri Firdausi. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Era Pandemi Covid19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero))", *Journal Publicuho*, Volume 4, No 2, (2021): 553-569.
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/article/view/18067>
- Renita, Reski. "Pengaruh Lokasi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Agen Brilink", *Skripsi: IAIN Palopo*, (2016), 42.
- Reza, Ahmad Abdilla. "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam" *Skripsi: UIN Raden Intan Lampung*, (2017).
<http://repository.radenintan.ac.id/1570/>
- Sejarah Bank Syariah Indonesia. Oktober (2021).
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Siregar, Rizki Amalia. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Payment Point Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan", *Skripsi: IAIN Padangsidimpuan*, (2020): 15.
<http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id/id/eprint/6226>

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017. 121.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*, Bandung: Alfabeta, 2016, 93.
- Sumadi, “Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid19 Terhadap Perbankan Syariah”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 2 (2020): 145-162.
<http://www.jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/JHES/article/view/8761>
- Tahliani, Hani. “Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid19”, *Madani Syariah*, Volume 3, No.2, (2020): 92-113.
<https://doi.org/10.51476/madanisyari'ah.v3i2.205>
- Wahab, Wirdayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2, No.1 (2017):51-66.
<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- Wandira, Ayu. “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah”, *Skripsi: UIN Raden Intan Lampung*, (2018).
<http://repository.radenintan.ac.id/4321/>
- Wawancara dengan nasabah BSI KCP Masamba. pada tanggal 2 September 2021
- Wijayanti, Suci. “Pengaruh Disposable Income terhadap minat menabung nasabah di bank BNI syariah Masamba”, *Skripsi: IAIN PALOPO*, (2019), 27.
- Zulfikar, Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika, Yogyakarta: Deepublish, 2016. 163.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Kuesioner Penelitian
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Dokumentasi
5. Surat Izin Meneliti
6. Persetujuan Pembimbing
7. Nota Dinas Pembimbing
8. Nota Dinas Tim Penguji
9. Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah Skripsi
10. Berita Acara Seminar Proposal
11. Berita Acara Semiar Hasil
12. Riwayat Hidup



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Masamba

Assalamu'allaikum wr. wb.

Nama : Sulmiati
Nim : 17 0402 0074
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 Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemi Covid19 (Studi Kasus di BSI Cabang Masamba)”**. Kali ini saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban 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 kesediaanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamuallaikum wr. wb.

Penulis

A. PROFIL RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

B. PETUNJUK PENGISIAN

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

C. KETERANGAN JAWABAN

Untuk menjawab pernyataan-pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa bank syariah. Skala pemilihan adalah sebagai berikut:

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

PERNYATAAN PENELITIAN

a. Fasilitas

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Pertimbangan/perencanaan spasial		5	4	3	2	1
1.	Menurut nasabah fasilitas ruangan didesign dengan tekstur yang menarik.					
2.	Menurut nasabah perencanaan spasial dikembangkan dan dikombinasikan sesuai dengan keinginan nasabah.					
Perencanaan ruangan						
3.	Perencanaan ruangan sangat sesuai saat pandemic covid19					
4.	Menurut nasabah perlengkapan dan peralatan sesuai dengan kebutuhan nasabah saat pandemic covid19.					
Perlengkapan dan perabot						
5.	Menurut nasabah, perlengkapan dan perabot sesuai dengan fungsinya.					
6.	Ketersediaan listrik, wifi, poster petunjuk, dan tanda jaga jarak didalam ruangan saat pandemic covid19.					
Tata cahaya dan warna						
7.	Menurut nasabah tata cahaya ruangan sangat mendukung.					
Unsur pendukung						
8.	Kesediaan tempat cuci tangan, handsanitizer, cek suhu badan, toilet, tempat ibadah					

b. Pelayanan

Alternatif Jawaban						
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<i>Tangible (bukti fisik)</i>		5	4	3	2	1
1.	Bank syariah memiliki area parkir yang memadai.					
2.	Ruang tunggu yang memadai.					
<i>Responsivitas (daya tanggap)</i>						
3.	Menurut nasabah pegawai bank syariah memberikan layanan dengan cepat dan tepat.					
4.	Keramahtamahan pegawai bank syariah dalam melayani nasabah.					
<i>Reliability (kehandalan)</i>						
5.	Menurut nasabah pegawai menangani keluhan nasabah dengan cepat.					
6.	Menurut nasabah pegawai menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tepat.					
<i>Jaminan (assurance)</i>						
7.	Pegawai berkomunikasi dengan baik saat melayani nasabah serta menjaga jarak dengan nasabah					
8.	Menurut nasabah system keamanan bank syariah sangat baik					
<i>Emphaty (kepedulian)</i>						
9.	Menurut nasabah pegawai mematuhi protocol kesehatan dengan menggunakan masker dan handsanitizer					

10.	Pegawai memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi.					
-----	--	--	--	--	--	--

c. Kepuasan nasabah

Alternatif Jawaban		SS	S	RR	TS	STS
No	Pernyataan					
Harapan		5	4	3	2	1
1.	Menurut nasabah fasilitas dan pelayanan yang didapat nasabah sesuai dengan harapan.					
2.	Menurut nasabah fasilitas dan pelayanan sesuai dengan protokol Kesehatan					
Penyampaian produk dan jasa yang dirasakan						
3.	Apakah nasabah merasa jasa yang ditawarkan oleh BSI sesuai dengan janji yang diharapkan?					
4.	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank syariah pada orang lain atau calon nasabah.					
Konfirmasi atau Diskonfirmasi						
5.	Apakah nasabah akan selalu menggunakan jasa bank BSI setiap melakukan transaksi?					
6.	Fasilitas dan pelayanan yang ada di bank sangat lengkap sesuai dengan protocol kesehatan sehingga nasabah akan menggunakan jasa kembali.					
Perilaku mengeluh						

7.	Apakah nasabah pernah mengeluh dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan BSI?					
8.	Nasabah merasa pegawai mampu menanggapi keluhan nasabah dengan baik.					

Hasil Kuesioner Penelitian

Responden	Fasilitas (X1)					Total	Pelayanan (X2)										Total	Kepuasan Nasabah (Y)					Total					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5						
1.	5	4	3	5	4	21	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44	4	4	4	5	5	22
2.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
3.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
5.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
6.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
7.	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	5	4	5	4	22
8.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	48	5	4	5	4	5	23
9.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
10.	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	4	22
11.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
12.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
13.	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	25
14.	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
15.	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
16.	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	49	5	4	5	4	5	23
17.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
18.	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	42	4	5	4	5	4	22
19.	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	25
20.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
21.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	24
22.	4	4	3	3	4	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	36	5	5	4	4	4	22
23.	4	4	2	4	4	18	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41	5	5	4	4	4	22
24.	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	4	4	22
25.	4	5	3	4	4	20	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	5	4	21
26.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	45	4	4	5	5	4	22
27.	4	4	3	4	5	20	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	4	5	4	4	5	22
28.	5	4	3	4	5	21	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46	4	5	5	4	4	22
29.	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46	5	5	4	5	5	24
30.	4	5	5	4	4	22	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	4	4	4	4	5	21
31.	5	5	3	4	4	21	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	43	4	5	4	5	5	23
32.	4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	43	5	5	5	4	5	24
33.	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	4	20
34.	5	5	3	4	4	21	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	44	4	5	4	4	5	22
35.	5	4	3	3	3	18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	45	5	5	4	5	4	23
36.	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	5	5	5	5	25
37.	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	43	5	4	5	4	5	23
38.	5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	47	4	4	4	5	5	22
39.	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	4	5	5	5	23

40.	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45	4	4	5	5	5	23
42.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	4	4	4	20
43.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	4	4	4	4	5	21
44.	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4	4	5	5	5	23
45.	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	4	4	23
46.	5	4	3	5	5	22	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	5	5	22
47.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	4	5	5	4	22
48.	3	4	3	5	5	20	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	45	4	4	4	4	4	20
49.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	5	5	5	23	
50.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	4	5	4	4	5	22	
51.	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	5	5	5	5	3	46	4	4	4	4	5	21	
52.	4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46	5	5	5	5	4	24	
53.	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	3	44	5	5	5	4	4	23	
54.	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	5	4	5	23
55.	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	4	5	5	3	43	5	5	5	5	4	24	
56.	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	20
57.	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4	4	4	5	5	22	
58.	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	5	5	3	46	5	5	5	5	5	25	
59.	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	21	
60.	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	25	
61.	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46	4	4	4	4	4	20	
62.	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	5	5	22	
63.	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40	4	4	4	5	5	22
64.	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	5	5	5	5	5	25
65.	4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	5	5	5	4	4	23
66.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	3	5	2	5	5	43	5	5	5	5	5	25
67.	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	46	4	4	4	4	4	20
68.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	2	5	1	5	4	39	4	4	4	4	4	20
69.	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	43	5	5	5	5	5	25
70.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	
71.	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	5	4	4	5	4	22
72.	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	4	4	22	
73.	5	5	4	4	3	21	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	45	5	5	4	4	4	22
74.	5	4	4	5	5	23	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	46	5	4	4	4	4	21
75.	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	5	5	22
76.	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	25
77.	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	4	4	4	22	
78.	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	4	22
79.	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	24
80.	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	22
81.	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	5	23
82.	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	5	4	4	4	4	21
83.	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	5	4	4	22
84.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
85.	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	5	4	4	21	
86.	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	44	4	4	5	5	4	22
87.	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	25
88.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	24
89.	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45	5	5	4	4	5	23
90.	3	4	3	4	5	19	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	43	3	4	4	4	4	19
91.	4	3	3	4	4	18	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	37	3	4	3	4	5	19
92.	2	3	3	4	5	17	1	3	4	4	3	4	4	5	4	4	36	3	4	4	5	4	20
93.	3	3	4	3	2	15	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	37	4	4	5	4	5	22
94.	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	41	4	4	4	5	4	21
95.	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	40	4	4	5	3	4	20
96.	4	4	3	4	4	19	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
97.	1	3	2	3	3	12	3	3	4	2	5	3	4	5	4	5	38	4	3	2	3	4	16
98.	3	4	1	4	4	16	3	2	5	5	4	4	3	5	4	3	38	4	5	4	4	4	21

X2.1	Pearson Correlation	1	,619*	,281*	,336*	,330*	,140	,277*	-,015	,235*	,051	,603*
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,001	,001	,169	,006	,885	,020	,616	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	,619*	1	,436*	,365*	,275*	,251*	,254*	-,076	,300*	,172	,630*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,006	,013	,012	,456	,003	,091	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	,281*	,436*	1	,685*	,433*	,388*	,297*	,115	,308*	,188	,673*
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000	,000	,003	,258	,002	,064	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	,336*	,365*	,685*	1	,507*	,456*	,364*	,085	,380*	,147	,711*
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,407	,000	,148	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	,330*	,275*	,433*	,507*	1	,460*	,411*	,162	,342*	,290*	,694*
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000	,000		,000	,000	,111	,001	,004	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	,140	,251*	,388*	,456*	,460*	1	,377*	,541*	,172	,201*	,672*
	Sig. (2-tailed)	,169	,013	,000	,000	,000		,000	,000	,090	,047	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	,277*	,254*	,297*	,364*	,411*	,377*	1	,194	,436*	,090	,602*
	Sig. (2-tailed)	,006	,012	,003	,000	,000	,000		,056	,000	,380	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	-,015	-,076	,115	,085	,162	,541*	,194	1	,110	,116	,400*
	Sig. (2-tailed)	,885	,456	,258	,407	,111	,000	,056		,283	,253	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.9	Pearson Correlation	,235*	,300*	,308*	,380*	,342*	,172	,436*	,110	1	-,016	,521*
	Sig. (2-tailed)	,020	,003	,002	,000	,001	,090	,000	,283		,874	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.10	Pearson Correlation	,051	,172	,188	,147	,290*	,201*	,090	,116	-,016	1	,383*
	Sig. (2-tailed)	,616	,091	,064	,148	,004	,047	,380	,253	,874		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total_X2	Pearson Correlation	,603*	,630*	,673*	,711*	,694*	,672*	,602*	,400*	,521*	,383*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,591**	,476**	,169	,172	,719**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,097	,090	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	,591**	1	,361**	,317**	,169	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,097	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	,476**	,361**	1	,362**	,237*	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,019	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	,169	,317**	,362**	1	,372**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,097	,001	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	,172	,169	,237*	,372**	1	,560**
	Sig. (2-tailed)	,090	,097	,019	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total_Y	Pearson Correlation	,719**	,718**	,733**	,653**	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

** . 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 Fasilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,766	,779	5

b. Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cronbach's Alpha	,772	10

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,706	,704	5



DOKUMENTASI

Dokumentasi area parkir dan ruang tunggu pelayanan di BSI Cabang Masamba.



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

