

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN BANK  
SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada  
BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo)**

*Skripsi*

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



**Oleh**

**AGIDA SYAHIT**

18 0402 0154

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

**2022**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN BANK  
SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL (Studi Pada  
BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo)**

*Skripsi*

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



**Oleh**

**AGIDA SYAHIT**

18 0402 0154

**Pembimbing**

**Dr. Takdir, S.H., M.H**

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

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agida Syahit  
NIM : 18 0402 0154  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

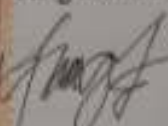
1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan plagiasi atau diplikasi dari tulisan/karya orang lain yang peneliti akui sebagai tulisan atau pikiran peneliti sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya peneliti sendiri selai kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan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

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

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 09 April 2022  
Yang membuat pernyataan



  
Agida Syahit  
18 0402 0154

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi pada DSI KCP Ratalangi dengan BRI Unit Salobulo) yang ditulis oleh Agida Syahit Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0154, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang ditandatangani pada hari Rabu, tanggal 07 September 2022 Miladiyah bertepatan dengan 10 Safar 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 13 September 2022

### TIM PENGUJI

- |                                             |                   |
|---------------------------------------------|-------------------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.                   | Ketua Sidang      |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.    | Sekretaris Sidang |
| 3. Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek. | Penguji I         |
| 4. Ishak, S.EI., M.EI                       | Penguji II        |
| 5. Dr. Takdir, S.H., M.H.                   | Pembimbing        |

### Mengetahui,

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

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

Hendri Satri, S.E., M.A.  
NIP.19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

(اما بعد)

Alhamdulillah, segala Puji dan syukur kehadiran Allah Swt, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo)”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Saw., keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah Swt. Sebagai *uswatun hasanah* bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga *Alhamdulillah* skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang tua tercinta, ayahanda Syahrudin dan ibunda Ita Has yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah Swt. memohonkan keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang diberikan kepada penulis baik secara

moril maupun materi. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Swt.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak  
Yaitu :

1. Rektor IAIN Palopo, Prof Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M., dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Takdir, S.H., M.H., serta (Alm) Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M., Wakil Dekan Bidang Akademik, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Tajuddin, SE., M.Si., AK., CA., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Ilham, S.Ag., M.A., yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Dosen Pembimbing Dr. Takdir, S.H., M.H., yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.

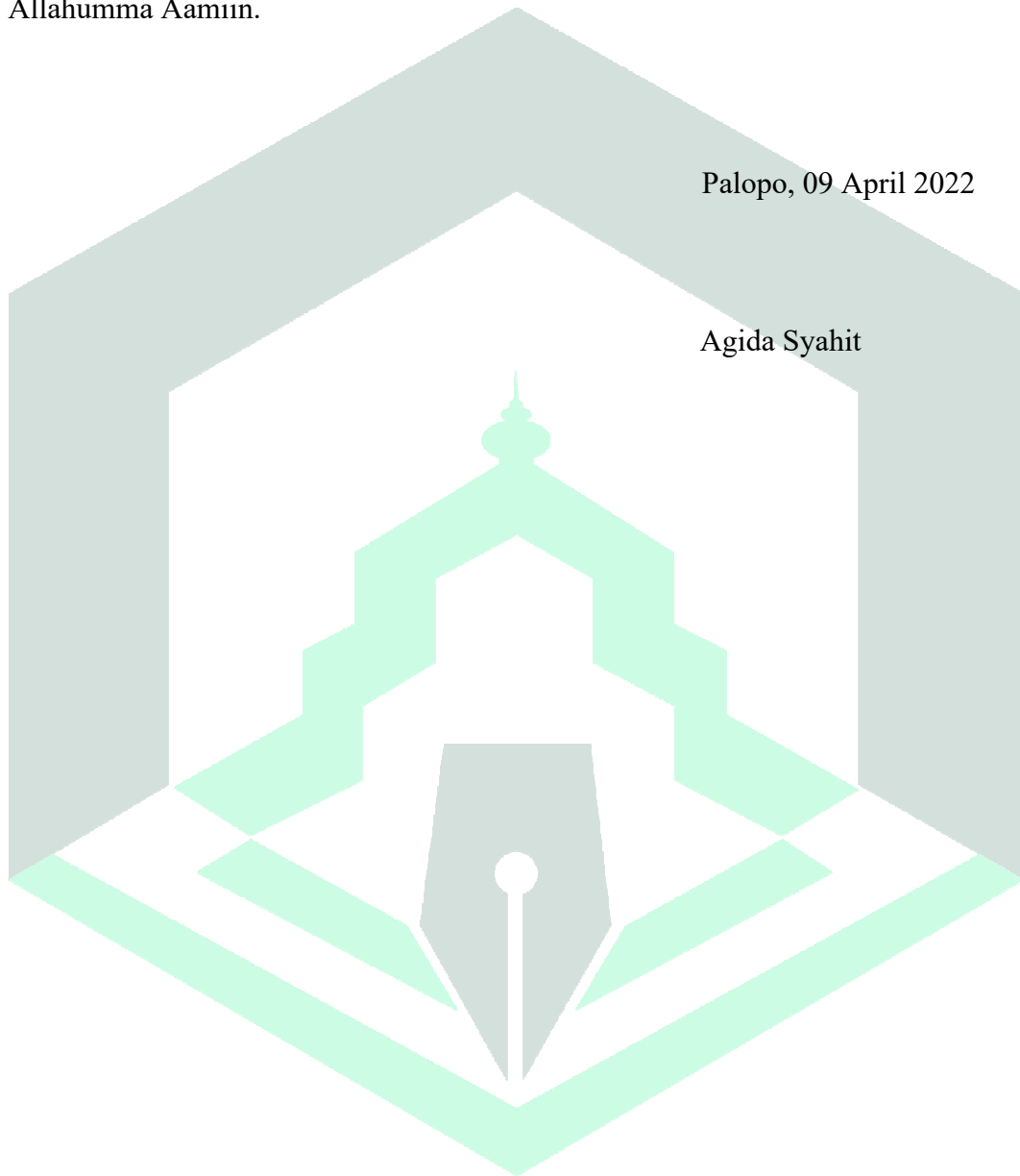
4. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.SY.,MA.EK dan Ishak,S.E.I.M.E.I selaku penguji yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.AG. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Hendra Safri, S.E. M.M selaku ketua prodi studi Perbankan Syariah dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M. Sc selaku sekretaris program studi Perbankan Syariah.
7. Bapak Ibu Dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
8. Kepala perpustakaan dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk memberikan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Posko Sumber Dadi Kecamatan Tana Lili, terima kasih telah menjadi teman baru di tempat KKN, A.Muh Adi Ara'af Sumardin, Hasriani, Yuvita Savitri, dan kak Enji Toere. Terima kasih orang baik.
10. Sahabat-sahabat saya (*PAPALOVA: Syamsurya, Rahyuni Paratiwi, Nurul Khotimah, Indah Nursafitri, Nurul Natasya, Sri Juwita Dapid, Okviana, Anjani*) yang selalu menjaga kekompakan, persaudaraan, dan telah rela mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih orang baik.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh

karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin Allahumma Aamiin.

Palopo, 09 April 2022

Agida Syahit



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

#### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin        | Nama                      |
|------------|--------|--------------------|---------------------------|
| ا          | Alif   | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan        |
| ب          | Ba     | B                  | Be                        |
| ت          | Ta     | T                  | Te                        |
| ث          | s\ a   | s\                 | es(dengan titik diatas)   |
| ج          | Jim    | J                  | Je                        |
| ح          | h} a   | h}                 | ha(dengan titik dibawah)  |
| خ          | Kha    | Kh                 | Kadan ha                  |
| د          | Dal    | D                  | De                        |
| ذ          | Zal    | z\                 | zet(dengan titik diatas)  |
| ر          | Ra     | R                  | Er                        |
| ز          | Zai    | Z                  | Zet                       |
| س          | Sin    | S                  | Es                        |
| ش          | Syin   | Sy                 | Es danye                  |
| ص          | Sad    | s}                 | es(dengan titik dibawah)  |
| ض          | Dad    | d}                 | de(dengan titik dibawah)  |
| ط          | Ta     | t}                 | te(dengan titik dibawah)  |
| ظ          | Za     | z}                 | zet(dengan titik dibawah) |
| ع          | „ain   | „                  | Apostrof terbalik         |
| غ          | Gain   | G                  | Ge                        |
| ف          | Fa     | F                  | Ef                        |
| ق          | Qaf    | Q                  | Qi                        |
| ك          | Kaf    | K                  | Ka                        |
| ل          | Lam    | L                  | El                        |
| و          | Mim    | M                  | Em                        |
| ن          | Nun    | N                  | En                        |
| و          | Wau    | W                  | We                        |
| هـ         | Ha     | H                  | Ha                        |
| ـ          | Hamzah | “                  | Apostrof                  |
| ي          | Ya     | Y                  | Ye                        |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberitanda 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   |
|-------|-----------------------|-------------|--------|
| اَيَ  | <i>Fathah danya</i>   | Ai          | a dani |
| اَوْ  | <i>Fathah dan wau</i> | Au          | a danu |

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*:

هَوْ : *hau*:

### 3. *Maddah*

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

| Harakat dan Huruf | Nama                         | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|------------------------------|-----------------|---------------------|
| أ...إ...          | <i>Fathah dan alifatauya</i> | ā               | A dan garis di atas |
| إ...              | <i>Kasrah dan ya</i>         | ī               | I dan garis diatas  |
| و...              | <i>Dammah dan wau</i>        | ū               | U dan garis diatas  |

Contoh:

|         |   |        |
|---------|---|--------|
| مَاتَ   | : | māta   |
| رَمَى   | : | ramā   |
| قِيلَ   | : | qila   |
| يَمُوتُ | : | yamutu |

### 4. *Ta''marbutah*

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

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

Contoh:

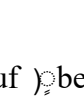
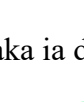
|                           |   |                       |
|---------------------------|---|-----------------------|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ     | : | Raudah al-attal       |
| الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ | : | Al-madinah al-fadilah |

أَلْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

## 5. *Syaddah(Tasydid)*

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

Contoh:

 : *rabbanā*  
 : *najjainā*  
 : *al-haqq*  
 : *nu`ima*  
 : *`aduwwun*

Jika huruf  ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* () maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi.

Contoh:

 : *`Alī* (bukan *`Aliyy* atau *A`ly*)  
 : *`Arabī* (bukan *A`rabiyy* atau *Arabiyy*)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf  (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi seperti biasa ,al-, baik ketika ia di ikuti 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:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*az-zalzalāh*):

اَلْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلَادُ : *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:

اَلْمُرُونُ : *ta"muruna*:

اَلنَّوْعُ : *al-nau,,*:

اَلشَّيْءُ : *syai"un*

اَلْاَمْرُ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi 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-Qurʿān* (dari *al-Qurʿān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī Zilāl al-Qurʿān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

9. Lafzal-Jalāl (هَلَال)

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

Contoh:

 *dinullāh billāh*

Adapun *tāʾ marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalāl*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

 *humfirahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau system tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (*AllCaps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menulis kan 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 tetaphuruf 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:

*Wamaa Muhammadun illa arasuul*  
*Inna awwal baitin wudi,, alinnaasilal lazii bi Bakkatamub*  
*aa rakan*  
*Syahrur Ramadha anal-lazii unzilafii hal-Qur"aan*  
*Nashiir al-Diin al-Thuusii*  
*Abuu Nashr al-Faraabii*  
*Al-Gazaali*  
*Al-Munqiz minal-Dhalaal*

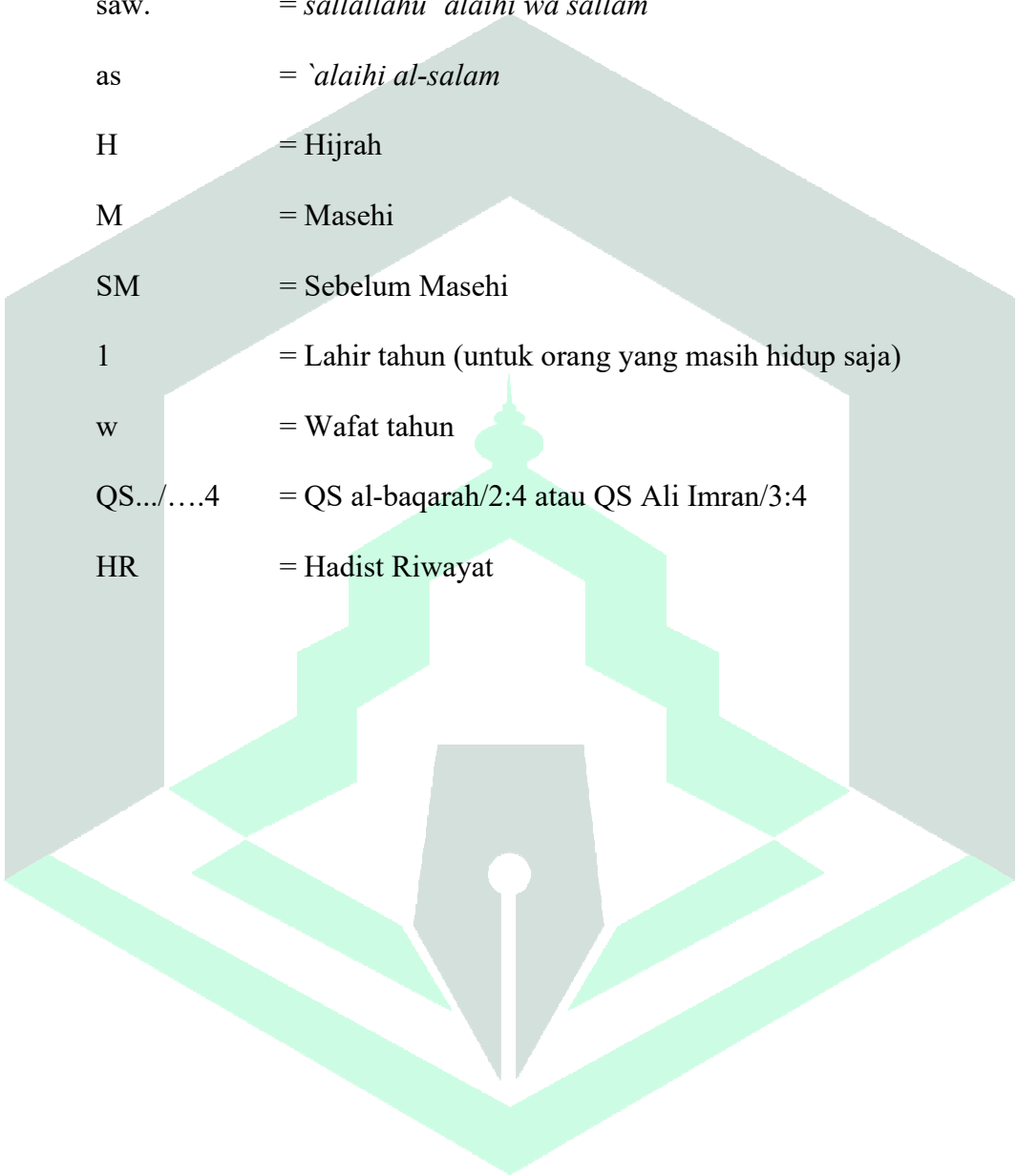
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu>(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



|             |                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------|
| swt.        | = <i>subhanahu wa ta'ala</i>                      |
| saw.        | = <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>             |
| as          | = <i>'alaihi al-salam</i>                         |
| H           | = Hijrah                                          |
| M           | = Masehi                                          |
| SM          | = Sebelum Masehi                                  |
| l           | = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja) |
| w           | = Wafat tahun                                     |
| QS.../....4 | = QS al-baqarah/2:4 atau QS Ali Imran/3:4         |
| HR          | = Hadist Riwayat                                  |

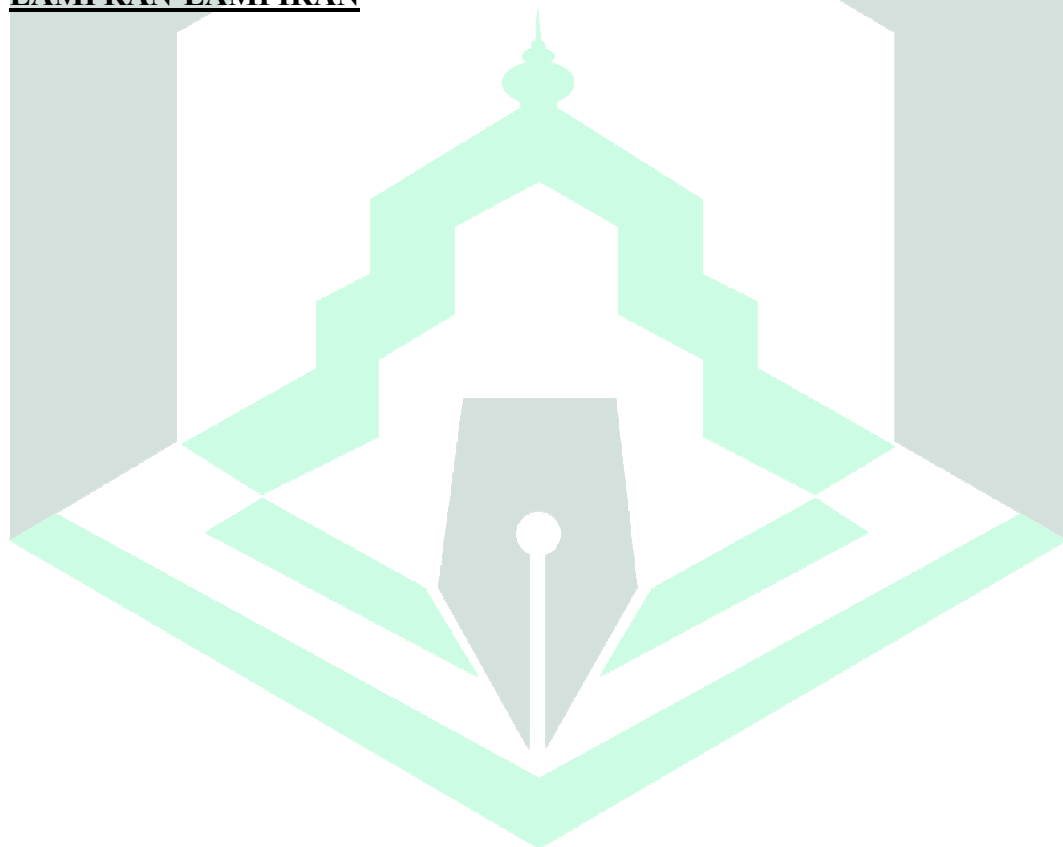
## DAFTAR ISI

|                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>   | <b>iii</b>   |
| <b>PRAKATA .....</b>                      | <b>iv</b>    |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>        | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                 | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                 | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>xx</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>            | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Masalah .....           | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                  | 6            |
| C. Tujuan Penelitian.....                 | 6            |
| D. Manfaat Penelitian.....                | 6            |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>          | <b>8</b>     |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 8            |
| B. Landasan Teori .....                   | 13           |
| C. Kerangka Pikir.....                    | 22           |
| D. Hipotesis Penelitian.....              | 23           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>     | <b>24</b>    |
| A. Jenis Penelitian .....                 | 24           |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....       | 24           |
| C. Definisi Operasional.....              | 25           |
| D. Sumber Data .....                      | 26           |
| E. Populasi dan Sampel.....               | 26           |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....          | 29           |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| G. Instrumen Penelitian.....                       | 29        |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....  | 33        |
| I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....        | 37        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>39</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                           | 39        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                         | <b>72</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 72        |
| B. Saran .....                                     | 72        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR AYAT

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Ayat 1 Q.S. An-nahl ayat 90 ..... | 1 |
|-----------------------------------|---|



## DAFTAR TABEL

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....                                 | 8  |
| Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel .....                                      | 25 |
| Tabel 3. 2 Jawaban Item Instrumen .....                                            | 30 |
| Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen.....                                                | 30 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Pada Nasabah BSI KCP Ratulangi.....                 | 34 |
| Tabel 3. 6 Reliability Statistics BSI KCP Ratulangi.....                           | 35 |
| Tabel 3. 7 Reliability Statistics BRI Unit Salubulo .....                          | 36 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden BSI Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 36 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden BRI Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 53 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden BSI Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 53 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden BRI Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 54 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden BSI Berdasarkan Pekerjaan .....                 | 54 |
| Tabel 4. 6 Karakteristik Responden BRI Berdasarkan Pekerjaan .....                 | 55 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden BSI Berdasarkan Aspek Tangible.....         | 56 |
| Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden BRI Berdasarkan Aspek Tangible .....        | 57 |
| Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden BSI Berdasarkan Aspek Reliability ....      | 58 |
| Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Responden BRI Berdasarkan Aspek Reliability..        | 60 |
| Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Responden BSI Berdasarkan Aspek Responsiveness ..... | 63 |
| Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Responden BRI Berdasarkan Aspek Responsiveness ..... | 63 |
| Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Responden BSI Berdasarkan Aspek Assurance ..         | 66 |
| Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Responden BRI Berdasarkan Aspek Assurance..          | 66 |
| Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Responden BSI Berdasarkan Aspek Empathy ....         | 69 |
| Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Responden BRI Berdasarkan Aspek Empathy ....         | 69 |
| Tabel 4. 17 Statistic Hasil Uji Beda Mann-withney .....                            | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....                                               | 23        |
| <u>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.....</u> | <u>42</u> |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BRI Unit Salubulo Kota Palopo.....            | 48        |



## DAFTAR LAMPIRAN

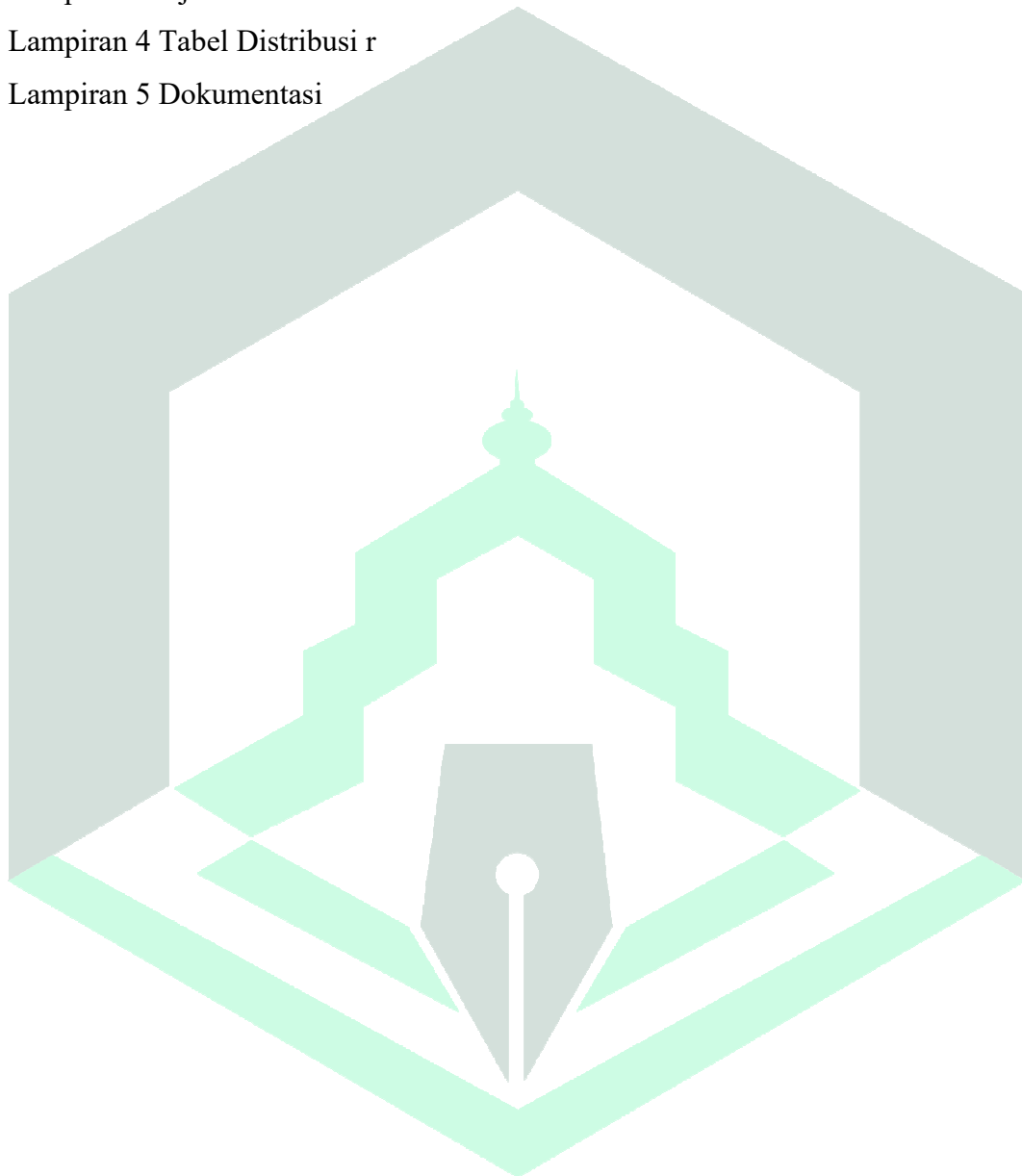
Lampiran 1 Kuesioner Kualitas Layanan BSI KCP Ratulangi

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian Responden BSI KCP Ratulangi

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Tabel Distribusi r

Lampiran 5 Dokumentasi



## ABSTRAK

**Agida Syahit, 2022** “Analisis Perbandingan Kualita Layanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo)”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pembimbing Dr. Takdir, S.H., M.H.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI kcp Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo). Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional. Populasi dalam penelitian ini dari BSI KCP Ratulangi berjumlah 16.172 dan di BRI Unit Salubulo berjumlah 32.138, dari kedua populasi tersebut maka ditarik sampel sebanyak 100 dari masing-masing Bank jadi total sampel sebesar 200 responden dan instrumen pada penelitian ini yaitu angket/kuesioner. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif frekuensi dan uji beda mann-withney. dalam uji mann-whitney diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,000 lebih kecil < dari nilai probabilitas 0,05. Oleh karena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji mann-whitney maka dapat disimpulkan bahwa “Ha diterima”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

**Kata Kunci:** Perbandingan, Kualitas Layanan, Bank Syariah, Bank Konvensional

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangannya, Bank tidak hanya menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan. Dalam lingkungan perbankan yang kompetitif saat ini, sebagian besar Bank di seluruh dunia menawarkan produk yang sama atau serupa, dan kualitas layanan sangat penting untuk membedakan diri mereka di pasar. Di Indonesia, sistem perbankan sesuai dengan sistem perbankan ganda dan nasabah dapat terus memilih antara bank konvensional dan bank syariah. Dalam hal ini Allah SWT berfirman dalam Surah An- nahl ayat 90 yang berbunyi:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>1</sup>

Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan hukum Islam dan tidak mengenakan bunga atau membayar bunga kepada nasabahnya dalam kegiatannya. Biaya yang diterima oleh Bank syariah dan biaya

---

<sup>1</sup>Kementrian Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (PT. Graha Media, Jakarta Tahun 2019), hal. 54

yang dibayarkan kepada pelanggan tergantung pada kontrak dan kesepakatan antara pelanggan dan bank. Kontrak ini didasarkan pada hukum Syariah dan merupakan kontrak bank dengan nasabah untuk pengumpulan dan distribusi dana di samping itu.

Bank konvensional adalah bank yang menggunakan suku bunga sebagai penentuan harga. Imbalan yang umumnya diterima bank untuk dana yang mereka pinjamkan dan imbalan yang umumnya dibayarkan bank untuk mengumpulkan dana. Selain itu, bank konvensional membebankan biaya kepada nasabah untuk menggunakan layanan ini.<sup>2</sup>

Sistem perbankan syariah yang beroperasi di bawah hukum Islam. Sistem ini didasarkan pada larangan agama Islam untuk mengumpulkan pinjaman dengan bunga (Riba), dan larangan berinvestasi dalam bisnis ilegal. Saat menyalurkan dana kepada masyarakat, sebagian besar dana bank syariah dikirim dalam bentuk barang dan jasa yang diberikan bank syariah kepada nasabahnya.

Keberadaan bank syariah dan bank konvensional umumnya memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi, dan memberikan layanan penyelesaian transaksi, namun karakteristik dari kedua jenis bank syariah dan bank konvensional tersebut adalah calon nasabah. Hal ini dapat mempengaruhi perilaku nasabah dalam menentukan preferensi pilihannya. Perilaku nasabah terhadap produk perbankan syariah dan bank konvensional dapat dipengaruhi oleh sikap sosial dan persepsi terhadap karakteristik bank itu sendiri.

---

<sup>2</sup> Ismail, Manajemen Perbankan, (Cet. 5 Jakarta, Agustus 2018), h. 19

Akibatnya, menjaga kualitas layanan dan mengukur kinerja merupakan masalah serius bagi semua bank yang ada, dan mengukur kualitas layanan yang dirasakan pelanggan adalah cara untuk membandingkan kinerja bank yang berbeda. Ini dapat digunakan sebagai alat dasar. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang direkomendasikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga membantu meningkatkan produktivitas pangsa pasar, praktik layanan yang menarik, mengurangi potensi pergantian karyawan yang lebih rendah, dan meningkatkan semangat karyawan.<sup>3</sup>

Bank syariah memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional dalam hal memberikan pelayanan. Perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional terletak pada cara mereka melakukan bisnis berdasarkan prinsip syariah, yang menarik klien ke layanan perbankan syariah.

Bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata tanpa memperhatikan fungsi dan tujuannya sebagai entitas bisnis syariah, berdasarkan konsep mediasi Al-Qur'an dan Al-Sunnah. Disediakan sesuai syariah kepada nasabahnya.<sup>4</sup>

Berbagai konsep layanan nasabah telah dikembangkan dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau calon nasabah guna menghadapi

---

<sup>3</sup>Nikmatuz Zakiah and others, 'Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional', *Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5.2 (2020), 49.  
<<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/article/download/5295/4013>

<sup>4</sup>Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung, and Agustin Rusiana Sari, 'Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4.1 (2021), 180-181  
<[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607)>.

persaingan yang ketat antar bank. Bank perlu menjaga citra publik yang positif untuk mempertahankan dan menumbuhkan nasabahnya. Dalam menjaga citra ini, kita dapat membangun melalui tatanan kualitas produk, kualitas layanan dan keamanan. Untuk meningkatkan citra bank, diperlukan adanya sumber daya manusia yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>5</sup>

Kualitas layanan perbankan merupakan faktor penting dalam keunggulan bersaing. Sebab, sebagai perusahaan jasa, bank dapat dengan mudah meniru produk yang beredar di pasaran. Oleh karena itu, bank syariah tentu saja dapat memberikan kualitas layanan yang unggul untuk mendapatkan keunggulan dibandingkan bank lain. Pendirian bank menjadi semakin banyak menyebabkan persaingan antar bank sangat ketat, sehingga memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai kepuasan nasabah, apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan untuk setiap nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan antara bank syariah dan bank konvensional yang saat ini sedang berkembang.

Untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas layanan bank syariah dan bank konvensional, bank-bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menarik minat nasabah. Hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk mengetahui status dan kondisi bank itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa magang angkatan 2018 IAIN Palopo pada bank BSI KCP Ratulangi

---

<sup>5</sup>Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018), 50  
<<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>>.

Palopo dan Bank BRI Unit Salubulo untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan bank BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo, mahasiswa magang merasa layanan yang diberikan oleh BSI dan BRI sudah baik, namun ada sedikit perbedaan layanan nasabah antara BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo. Singkatnya, BRI Unit Salubulo memiliki pegawai yang kurang ramah dalam melayani nasabahnya. Pelayanan yang diberikan sedikit lebih lambat dari BSI KCP Ratulangi.

Namun, kedua bank tersebut merupakan bank yang berkembang dengan baik di industri perbankan. Jika nasabah merasakan perbedaan yang sama yang dirasakan oleh narasumber sehingga nasabah akan lebih memilih bank syariah atau bank konvensional, atau jika nasabah merasa tidak ada perbedaan antara layanan perbankan syariah dan bank konvensional, apa yang membuat masyarakat kurang memperhatikan bank syariah Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul, “Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Studi pada BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo).<sup>6</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang disampaikan penulis dalam penelitian ini meliputi:

---

<sup>6</sup>Putri Dwi Cahyani, ‘Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta’, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6.2 (2016), 152  
<<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>>.

Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari studi ini meliputi:

#### **1. Untuk penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan persepsi dan pengetahuan tentang perbandingan kualitas layanan bank syariah dan tradisional di Rakyat Indonesia dengan unit BRI Salubolo, sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan membantu menambah wawasan penelitian yang sudah ada. sektor.

#### **2. Untuk kampus**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang perbandingan kualitas layanan bank syariah dan bank rakyat tradisional Indonesia dengan unit BRI Salbro.

#### **3. Untuk Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk merumuskan faktor-faktor lain yang mempengaruhi perbandingan kualitas layanan antara bank syariah dan bank konvensional.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian sebelumnya yang peneliti sertakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

| Nama Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                    | Persamaan                                                   | Perbedaan                                                                                                                                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nilam (2015)          | Analisis perbandingan dan eksplorasi kualitas layanan antara bank syariah dan bank Konvensional <sup>7</sup> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank syariah mencetak indeks tertinggi dengan skor 3,69 pada sisi tangible dari empat aspek pelayanan yaitu tangible, guarantee, | Sama-sama ingin melihat perbandingan pada kualitas layanan. | Peneliti sebelumnya telah menyelidiki dan mengklarifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah bank (Syariah atau konvensional) dalam hal objek |

<sup>7</sup>Nilam, 'Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional', *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, 2 (2015), <[https://www.academia.edu/40830874/ANALISIS\\_KOMPARATIF\\_DAN\\_EKSPLORATIF\\_TERHADAP\\_KUALITAS PELAYANAN\\_BANK\\_SYARIAH\\_DAN\\_BANK\\_KONVENSIONAL\\_DI\\_KOTA\\_PEKALONGAN](https://www.academia.edu/40830874/ANALISIS_KOMPARATIF_DAN_EKSPLORATIF_TERHADAP_KUALITAS PELAYANAN_BANK_SYARIAH_DAN_BANK_KONVENSIONAL_DI_KOTA_PEKALONGAN)>.

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>kredibilitas dan empati. Seperti halnya bank konvensional, skor tertinggi pada dimensi berwujud adalah 3,65. Temuan lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional. Indeks kualitas layanan bank syariah dan bank konvensional masing-masing sebesar 3,53 dan</p> |  | <p>dan variabel, serta kualitas layanan, dengan bank syariah dan konvensional. bank. Sementara itu, penulis ingin mengkaji kualitas pelayanan dan melihat apakah ada perbedaan pelayanan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI unit Salubulo.</p> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                            |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                         |                                   |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                                            | 3,50.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                         |                                   |
| Irwan<br>Misbach<br>(2014) | <u>Perbandingan Kualitas<br/>Layanan Bank Syariah<br/>Dan Bank<br/>Konvensional<br/>(Pendekatan Model<br/>PBZ), jurusan<br/>Manajemen, fakultas<br/>Dakwah UIN Alauddin<br/>Makassar tahun<sup>8</sup></u> | Hasil penelitian ini<br>membuktikan<br>bahwa tidak<br>terdapat perbedaan<br>yang signifikan<br>antara kualitas<br>layanan bank<br>syariah dengan<br>Kualitas<br>pelayanan bank<br>konvensional<br>berdasarkan<br>persepsi nasabah<br>setelah melakukan<br>transaksi<br>keuangan di<br>suatu bank. | Sama-sama<br>ingin melihat<br>perbandingan<br>pada kualitas<br>layanan. | Dari segi objek<br>yang diteliti. |
| Afifah<br>(2018)           | Analisis Perbandingan<br>Tingkat Kualitas Layanan,                                                                                                                                                         | Hasil penelitian<br>ini menunjukkan                                                                                                                                                                                                                                                               | Sama-sama<br>ingin                                                      | dari segi<br>variabel, objek      |

<sup>8</sup>H. Abdul Cholid, Irwan Misbach 'Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional', *Keungan dan Perbankan*, 20.1 (2016), 129.  
<<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/157>>.

|  |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Fasilitas, serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional.<sup>9</sup></p> | <p>bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara keduanya. Akan tetapi nilai rata-rata kualitas layanan lebih tinggi di bank syariah dari pada konvensional. Sedangkan Pada variabel fasilitas, rata-rata bank konvensional lebih tinggi daripada bank syariah, dan pada variabel kepuasan pelanggan, rata-rata bank syariah lebih tinggi</p> | <p>mengetahui perbandingan kualitas</p> | <p>yang diteliti, peneliti terdahulu selain meneliti kualitas layanan peneliti terdahulu juga meneliti fasilitas dan kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional. Sedangkan penulis variabel yang diteliti hanya kualitas layanan pada BSI kcp Ratulangi Palopo dan BRI unit Salubulo. layanan.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>9</sup>Afifah, “Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Dan Konvensional”, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018

|                                                                   |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                           |                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |                                                                                                                               | daripada bank konvensional.                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |                                                                                                                                     |
| Budi Prijanto, Rani Ferina Pulung dan Agustin Rusiana Sari (2021) | Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. <sup>10</sup> | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara ekspektasi nasabah dengan persepsi atau kepuasan bank syariah sebesar - 0,078 sedangkan untuk nasabah bank konvensional Kesenjangan - 0,067 ini berarti bank konvensional lebih puas daripada BSI. | Sama-sama ingin mengetahui perbandingan kualitas layanan. | Lokasi penelitian yaitu penulis membandingkan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo dan tidak menggunakan carter model. |
| Novi                                                              | Analisis Komparasi                                                                                                            | Hasil penelitian                                                                                                                                                                                                                                                            | Sama-sama                                                 | daril segi                                                                                                                          |

<sup>10</sup>Budi Prijanto, Ferina Pulung, and Rusiana Sari. 'Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter', *Islamic Banking and Finance*, 4.1 (2021), 178.  
<<https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/6607>>.

|                     |                                                                                                                                        |                                                                                |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hardianti<br>(2018) | kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia cabang palopo unit balandai kota palopo dan bank syariah mandiri kantor cabang pembantu palopo. | menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara BRI Dan BSM kota palopo | ingin mengetahui perbandingan kualitas layanan. | variabel, objek yang diteliti, penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional. Sedangkan penulis variabel yang diteliti hanya kualitas layanan pada BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **B. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Perbandingan**

Perbandingan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah perbedaan (selisih) kesamaan dalam kamus umum bahasa Indonesia perbandingan didefinisikan sebagai perimbangan antara benda atau perkara. Sedangkan membandingkan yaitu sebagai kombinasi atau kesepadanan dari dua hal untuk mengetahui persamaan atau perbedaan.<sup>11</sup>

Dari definisi diatas maka penulis mendefinisikan bahwa perbandingan adalah suatu usaha untuk menganalisis dan mempelajari secara mendalam antara dua hal atau lebih untuk menemukan persamaan atau perbedaan antara variabel dari suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui hasil selisih pada kegiatan penelitian tersebut.

### **2. Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2005:70), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>12</sup>

Adapun pengertian kualitas layanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang

---

<sup>11</sup>Rafiqtuz Zakiah, skripsi. “*Analisis Perbandingan Minat Menabung Pada Tabungan Antara Bank Syariah dan Konvensional* “ (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019) h. 22-23

<sup>12</sup> Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke S. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001), h. 52

mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atau layanan yang benar-benar mereka terima.<sup>13</sup>

Menurut Cronin Taylor (1992), peningkatan ekonomi di sektor jasa di hampir setiap negara di dunia meningkatkan harapan akan kualitas layanan dalam kehidupan masyarakat. Pelanggan memainkan peran penting dalam keberhasilan atau kegagalan suatu layanan atau produk. Ini adalah persepsi pelanggan ketika menentukan kualitas layanan atau produk tertentu. Oleh karena itu, memberikan kualitas layanan yang unggul kepada pelanggan adalah strategi yang diadopsi oleh sebagian besar perusahaan untuk mempertahankan lingkungan yang kompetitif dan telah menerima banyak perhatian dari para peneliti di seluruh dunia.<sup>14</sup>

### 3. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah kunci kelangsungan hidup penyedia layanan di dunia layanan yang semakin kompetitif. Kualitas penting bagi penyedia layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan layak untuk terus ditingkatkan dan ditingkatkan melalui inovasi berkelanjutan. Kualitas sesuai dengan spesifikasi dan tuntutan konsumen.

---

<sup>13</sup> Manullang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan" (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)

<sup>14</sup>H. Abdul Cholid, Irwan Misbach 'Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional', *Keungan dan Perbankan*, 20.1 (2016), 129.  
<<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/157>>.

Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan dan kualitas didasarkan pada pengalaman yang sebenarnya. Seorang pelanggan atau konsumen dari suatu produk atau jasa yang diukur berdasarkan kondisi-kondisi ini.

Tampubolone (2010), konsep kualitas, adalah kombinasi karakteristik produk yang menunjukkan kemampuan untuk secara langsung atau tidak langsung menanggapi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan, baik eksplisit maupun implisit.<sup>15</sup>

#### **4. Pengertian Layanan**

Layanan adalah strategi pemasaran selektif untuk menarik dan meningkatkan hubungan konsumen yang baik. Layanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain. Layanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang menyediakan layanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, akurat, adil dan beretika untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.<sup>16</sup>

Kepuasan pelanggan adalah konsep kunci dalam riset perbankan dan manajemen. Pada dasarnya produk perbankan merupakan suatu bentuk pelayanan yang dapat diterima dan diberikan oleh bank melalui pelayanan yang prima dan

---

<sup>15</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Kualita Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA press, 2018), 14.

<sup>16</sup> Cahyani Putri Dwi, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta', *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6.2 (2016), <<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>>.

memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi nasabah dan menempatkan produk perbankan di benak mereka.

Untuk bersaing, bertahan dan sejahtera, sektor perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan seluruh nasabahnya. Produk perbankan yang tidak sesuai dengan kualitas layanan memudahkan nasabah untuk keluar dari bank dan berpindah ke bank lain. Karena perbankan merupakan bisnis jasa yang didasarkan pada prinsip kepercayaan, maka kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan perbankan. Kualitas layanan merupakan bentuk evaluasi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan.<sup>17</sup>

Mengenai kualitas layanan, karena bukan hanya pihak yang memberikan pelayanan (perusahaan) tetapi juga pihak yang menikmati pelayanan, maka skala untuk mengukur kualitas layanan ditentukan berdasarkan harapan terhadap pelayanan tersebut. Realisasi kepuasan mereka. Kualitas layanan dapat dibagi sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi karyawan perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

---

<sup>17</sup>Roni Andespa, 'Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Dengan Konvensional', *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 1.1 (2016), 79.  
<[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=FuhTkZYAAAAJ&citation\\_for\\_view=FuhTkZYAAAAJ:mVmsd5A6BfQC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=FuhTkZYAAAAJ&citation_for_view=FuhTkZYAAAAJ:mVmsd5A6BfQC)>.

- b. Kualitas Layanan Eksternal Kualitas layanan kepada pelanggan eksternal ditentukan oleh dua faktor yang terkait dengan penyediaan layanan dan yang terkait dengan penyediaan barang.<sup>18</sup>

Kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesepakatan antara persepsi harapan konsumen dan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja pegawai dengan layanan yang diberikan oleh jasa yang dijanjikan, dan adanya kesesuaian antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan konsumen.

## 5. Dimensi Kualitas Layanan

Tjiptono (2005:70) merangkum lima aspek kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti Langsung (Tangibles) termasuk peralatan fisik, peralatan, karyawan, dan komunikasi.
- b. Keandalan (Reliability), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness). Ini adalah keinginan karyawan dan karyawan untuk membantu pelanggan mereka dan memberikan layanan yang responsif.
- d. Jaminan (Assurance) termasuk pengetahuan, kemampuan, tidak diragukan lagi, pengetahuan staf, keterampilan, kesopanan dan kredibilitas.

---

<sup>18</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 220.

- e. Empati untuk hubungan sederhana, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, pemahaman kebutuhan pelanggan, dll.

## 6. Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

Meningkatkan kualitas layanan tidak semudah membalikkan telapak tangan atau menekan tombol lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas pada budaya seluruh organisasi (Tjiptono, 2005: 88). Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- a. Bukan hal yang aneh bagi perusahaan yang memenuhi harapan mereka untuk membesar-besarkan cara mereka menyampaikan pesan dan mencoba membuat mereka ketagihan. Hal ini bisa menjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin tinggi harapan pelanggan Anda (yang bahkan bias menjurus tidak realistis), dan akibatnya, perusahaan Anda cenderung gagal memenuhi harapan pelanggan Anda.
- b. Mengelola Bukti Kualitas Jasa, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan selama dan setelah pemberian layanan. Maka dari itu, karena jasa merupakan kinerja dan tidak diakui sebagai produk, pelanggan memperhatikan unsur-unsur yang terkait dengan jasa sebagai bukti kualitas.
- c. Mengembangkan budaya kualitas, budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menciptakan lingkungan yang membantu perusahaan dan peningkatan kualitas yang berkesinambungan.

- d. Harapan Pelanggan, Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan umumnya mencakup kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.<sup>19</sup>

## 7. Prinsip-prinsip kualitas layanan

Menurut Wolkins dari Tjiptono (1996), dalam hal kualitas layanan, ada enam prinsip utama kualitas layanan untuk menciptakan dan memelihara lingkungan yang sesuai untuk menerapkan peningkatan kualitas berkelanjutan.

- a. Kepemimpinan, Strategi kualitas perusahaan harus menjadi inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak perlu diinstruksikan untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan.
- b. Pendidikan, Semua karyawan perusahaan, dari manajer puncak hingga karyawan operasi, harus mendapatkan pendidikan yang berkualitas.
- c. Perencanaan, Proses perencanaan strategis harus mencakup standar kualitas dan tujuan yang memandu organisasi dalam mencapai visinya.
- d. Tinjauan, Proses peninjauan adalah alat yang paling efektif bagi administrator untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan mekanisme yang menjamin perhatian yang berkesinambungan untuk mencapai sasaran kualitas.

---

<sup>19</sup>Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Cet. 4, Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 240-244

- e. Komunikasi, Penerapan strategi kualitas dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan pemangku kepentingan perusahaan lain seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, dan masyarakat umum.
- f. Harapan dan pengakuan, adalah aspek penting dalam menerapkan strategi kualitas. Semua karyawan yang berkinerja baik harus diberi penghargaan dan prestasi mereka harus diakui.<sup>20</sup>

## 8. Fungsi dan Tugas Layanan

Kasmir mengatakan CS (Costumer Service) memiliki fungsi dan kewajiban sebagai resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator.

Fungsi CS (Costumer Service) sebagai resepsionis adalah menerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, hangat, menyenangkan dan membantu.

Sebagai deskman, CS (Costumer Service) selalu siap melayani kliennya, termasuk membuat pertanyaan, mengajukan transaksi dan mengisi formulir bank. Dukungan berupa dukungan lokasi dan dukungan entri berguna.

CS (Costumer Service) harus mampu menjelaskan, memberikan wawasan, dan meyakinkan nasabah atau calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan bank.

---

<sup>20</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Kualita Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA press, 2018), 30-31.

Sebagai customer relationship management (CRO) yang bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah, CS perlu memposisikan diri dan menjaga citra dirinya sesuai dengan yang diharapkan bank dari citra bank yang diinginkan.

Sebagai komunikator, CS (Costumer Service) bertindak untuk menyampaikan semua kabar baik kepada pelanggan kami dan masyarakat luas.<sup>21</sup>

### **9. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan**

Menurut Kotler (2011:21), jasa adalah setiap kegiatan yang dapat diberikan oleh seseorang kepada pihak lain, dalam hal ini jasa, yang tidak mempengaruhi hak milik orang lain.

Menurut Payne (2011:30), layanan adalah perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan dari pihak penerima layanan ketika digunakan. Payne juga mengatakan bahwa layanan pelanggan berarti:

- a. Semua aktivitas yang diperlukan untuk menerima, memproses, mengirim, menyediakan, dan melakukan layanan untuk setiap aktivitas kepada pihak lain.
- b. Ketepatan dan metode pelayanan sesuai harapan pelanggan.
- c. Serangkaian kegiatan yang mencakup semua bidang perusahaan yang terintegrasi untuk memuaskan orang lain dan menyediakan

---

<sup>21</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran BANK*, edisi pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 180-181

produk dan layanan mereka dengan cara yang mencapai tujuan perusahaan.

- d. Semua pesanan yang ada dan semua hubungan pelanggan.
- e. Penyampaian layanan tepat waktu dan akurat dengan semua kegiatan tindak lanjut dan informasi yang berguna.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkualitas sebagai akibat dari kewajiban dan fungsi pelayanan berbasis pembangunan untuk mencapai hak dan tujuan masyarakat kepada pemerintah.

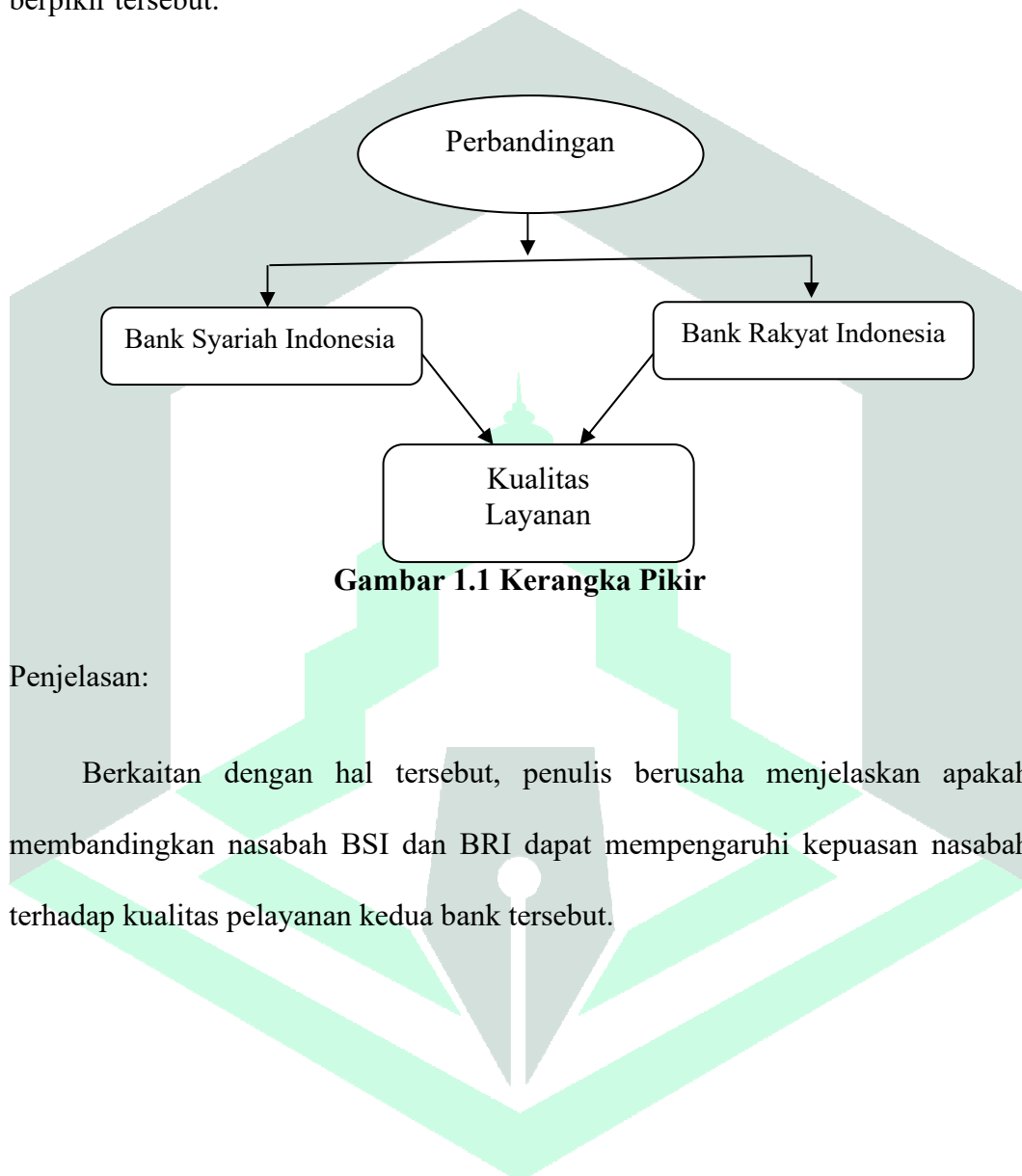
Menurut Lewis dan Booms dari Tjiptono dan Chandra (2012:38), kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2010:29), kualitas pelayanan merupakan penilaian atas keuntungan yang diharapkan, memantau tingkat kecanggihan dalam melayani permintaan pelanggan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Fibria Anggraini Puji Lestari, 'Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal sosioe-kons*, 10.2 (2018), 180. <[https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons/article/download/2718/2046](https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/download/2718/2046)>.

### C. Kerangka Pikir

Dari referensi di atas dapat dijelaskan bahwa “Analisis perbandingan kualitas layanan antara bank syariah dan bank konvensional” menjelaskan cara berpikir tersebut.



#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara atau asumsi yang dibuat oleh peneliti tentang apa yang mereka pelajari. Berdasarkan uraian kerangka di atas, peneliti mencoba membuat hipotesis sebagai berikut:

H1: Ada perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara BSI dan BRI

H0: Tidak ada perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara BSI dan BRI



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan data yang menggunakan sampling biasanya akan dilakukan secara acak. Data dikumpulkan memakai instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, tujuannya adalah menguji hipotesis yang telah diterapkan.<sup>23</sup>

Agar mendapatkan hasil penelitian sistematis dan terarah, maka penelitian tersebut disusun melalui penyebaran angket/kuesioner dan pengelolaan data yang menyangkut pengklasifikasian data dan penyusunan hasil penelitian yang selanjutnya dideskripsikan sebagai hasil penelitian.

##### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi yang digunakan sebagai lokasi penelitian terletak di Jln Ratulangi Balandai di kecamatan Barakota Palopo. Lokasi ini dipilih karena sesuai dengan subjek penelitian ini. Juga dekat dengan tempat tinggal peneliti, memudahkan peneliti melakukan penelitian.

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung Alfabeta 2014), 23.

### C. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman, dalam penelitian ini, definisi operasional dan batasan diberikan di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Oprasional Variabel**

| No. | Varibel          | Definisi                                                                  | Aspek          |
|-----|------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.  | Kualitas Layanan | Suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. | Bukti Langsung |
| 2.  |                  |                                                                           | Keandalan      |
| 3.  |                  |                                                                           | Daya Tangkap   |
| 4.  |                  |                                                                           | Jaminan        |
| 5.  |                  |                                                                           | Empati         |

### D. Sumber Data

Data primer yaitu data yang peneliti kumpulkan langsung oleh sumber informasi tempat penelitian dilakukan.<sup>24</sup>Data primer diperoleh dari pelanggan BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo, atau dari nasabah BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo yang mengisi kuesioner.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, kuantitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 37.

## E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek penelitian yang digunakan sebagai sarana untuk memperoleh dan mengumpulkan data.<sup>25</sup> Berdasarkan pemahaman tersebut, maka yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BSI KCP ratulangi dan BRI Unit Salubulo. Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel terdiri dari sejumlah besar anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, beberapa, tetapi tidak semua, anggota populasi menjadi sampel. Oleh karena itu, sampel adalah bagian dari subkelompok atau populasi.<sup>26</sup>

Sampel digunakan sebagai sumber data adalah nasabah BSI KCP Ratulangi dengan BRI unit Salubulo, karena seluruh nasabah BSI KCP Raturangi dan BRI unit Salubulo merupakan populasi yang teridentifikasi dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling insidental adalah teknik pengambilan sampel secara acak. Seseorang yang kebetulan bertemu/bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang kebetulan bertemu dianggap sebagai sumber data yang cocok.

Dalam menentukan besar sampel, penelitian ini menggunakan perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin.

---

<sup>25</sup> Joko Subagyo, “*Metode Penelitian dalam Teori Praktek*”, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), 23.

<sup>26</sup> Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian Unruk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), 123.

a. BSI KCP Ratulangi

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini N = 16.172 dan e = 0,1

Maka :

$$n = \frac{16.172}{1 + 16.172(0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.172}{162,72}$$

$$n = 99,38 \text{ atau } 99 \text{ orang}$$

Jadi, pada penelitian ini jumlah sampelnya sebanyak 99 nasabah yang ada di BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

b. BRI Unit Salubulo

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini N = 32.138 dan e = 0,1

Maka :

$$n = \frac{32.138}{1 + 32.138(0,1)^2}$$

$$n = \frac{32.138}{322,38}$$

$$n = 99,68 \text{ atau } 99 \text{ orang}$$

Jadi, pada penelitian ini jumlah sampelnya sebanyak 99 nasabah yang ada di BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Saat mengumpulkan data yang terkait dengan penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang terkait dengan judul ini langsung dari lokasi penelitian. Metode yang digunakan penulis adalah angket/kuesioner, yaitu suatu metode pengumpulan data dimana responden diberikan pertanyaan atau penjelasan tertulis.

#### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh dan mengukur informasi yang didapatkan dari responden yang dilakukan dengan menggunakan pola urur yang sama.<sup>27</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), yaitu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan skala likert dan dibuat dalam bentuk ceklis.

---

<sup>27</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta:Prenada Media, 2013),h.46

Skala likert akan menghasilkan reponden terhadap sebuah stimulasi yang disajikan dalam bentuk kategori semantik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu. Dalam penelitian diberikan 5 alternatif jawaban kepada responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Jawaban Item Instrumen**

| <b>Kode</b> | <b>Jenis Jawaban</b> | <b>Nilai</b> |
|-------------|----------------------|--------------|
| SS          | SangatSetuju         | 5            |
| S           | Setuju               | 4            |
| RR          | Netral/Ragu-ragu     | 3            |
| TS          | Tidak Setuju         | 2            |
| STS         | Sangat Tidak Setuju  | 1            |

## **H. Uji Instrumen**

Analisis data merupakan proses tindak lanjut setelah data yang dibutuhkan terkumpul. Data yang terkumpul masih mentah dan perlu diolah lebih lanjut berupa pengolahan data. Pengolahan data dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dikembangkan sebelumnya. Tes dan analisis digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **a. Uji Validitas**

Menentukan validitas kuesioner penulis gunakan untuk memperoleh data dari responden, dan validitas data menggunakan korelasi atau prinsip-prinsip yang terkait antara skor untuk setiap item dan skor total yang diperoleh dalam tes

survei. Digunakan untuk menentukan. Dalam penelitian ini, validitas standar setiap pernyataan lebih besar dari 0,3. Oleh karena itu, jika nilai proposisi lebih besar dari 0,3, elemen proposisi dianggap valid.<sup>28</sup>

Uji validasi dapat membantu menentukan validitas data yang Anda dapatkan. Setelah menerima data melalui survei, validitasnya diuji. Jika data valid, Anda dapat meneruskannya ke pengujian berikutnya, tetapi jika data yang diterima tidak valid, Anda tidak dapat memproses data lebih lanjut.

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Pada Nasabah BSI KCP Ratulangi**

|                       | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| <b>Bukti Fisik01</b>  | ,462     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik02</b>  | ,545     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik03</b>  | ,604     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik04</b>  | ,407     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan05</b>    | ,510     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan06</b>    | ,549     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan07</b>    | ,637     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan08</b>    | ,604     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap09</b> | ,687     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap10</b> | ,486     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap11</b> | ,547     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap12</b> | ,640     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan13</b>      | ,687     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan14</b>      | ,511     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan15</b>      | ,663     | 0,1966  | Valid      |

<sup>28</sup> Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009), 353.

|                  |      |        |       |
|------------------|------|--------|-------|
| <b>Jaminan16</b> | ,594 | 0,1966 | Valid |
| <b>Empati 17</b> | ,622 | 0,1966 | Valid |
| <b>Empati18</b>  | ,412 | 0,1966 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas, Anda dapat memverifikasi semua barang Anda di BSIKCP Ratturangi. Hal ini dapat ditentukan dengan membandingkan setiap r-hitung dengan r.tabel. Dimana nilai masing-masing pernyataan adalah r-hitung > 0,1966.

**Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Pada Nasabah BRI Unit Salubulo**

|                       | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| <b>Bukti Fisik01</b>  | ,203     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik02</b>  | ,535     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik03</b>  | ,568     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik04</b>  | ,538     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan05</b>    | ,396     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan06</b>    | ,455     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan07</b>    | ,467     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan08</b>    | ,482     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap09</b> | ,647     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap10</b> | ,570     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap11</b> | ,589     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap12</b> | ,610     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan13</b>      | ,418     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan14</b>      | ,399     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan15</b>      | ,573     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan16</b>      | ,570     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Empati 17</b>      | ,547     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Empati18</b>       | ,418     | 0,1966  | Valid      |

Berdasarkan tabel di atas, Anda dapat memverifikasi semua barang Anda di BSIKCP Raturangi. Hal ini dapat ditentukan dengan mengkontraskan setiap  $r$ -hitung dengan  $r$  tabel. Dimana nilai masing-masing pernyataan adalah  $r$ -hitung  $> 0,1966$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Uji ini membantu mengetahui derajat konsistensi kuesioner yang digunakan penulis sehingga kuesioner tersebut dapat diterima.

Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil yang diperoleh oleh orang yang sama ketika diuji ulang pada kesempatan yang berbeda dengan menggunakan teks yang sama. Oleh karena itu, daftar pernyataan yang diberikan ketika jawaban Anda adalah pernyataan terkadang konsisten. Suatu konfigurasi atau variabel dianggap reliabel jika menghasilkan nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.<sup>29</sup>

**Tabel 3. 5** Reliability Statistics BSI KCP Ratulangi

| Cronbach'sAlpha | N of Items |
|-----------------|------------|
| ,876            | 18         |

Berdasarkan kategori faktor keandalan, perangkat pelanggan BSI KCP Ratulangi dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha adalah  $0,876 > 0,60$ . Oleh karena itu, 18 pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

<sup>29</sup>Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009), 353.

**Tabel 3. 6** Reliability Statistics BRI Unit Salubulo

| <b>Cronbach'sAlpha</b> | <b>N of Items</b> |
|------------------------|-------------------|
| ,825                   | 18                |

Berdasarkan kategori faktor keandalan, dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's alpha untuk perangkat nasabah Unit BRI Salubulo adalah  $0,876 > 0,60$ . Oleh karena itu, 18 pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

## **I. Teknik Analisis Data**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variable dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak .

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikan lebih besar dari 0,5 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,5 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.<sup>30</sup>

### **b. Uji Mann-Withney**

Teknik analisis frekuensi deskriptif dan uji beda Mann-Withney digunakan penulis untuk menguji data pada penelitian ini. Analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menjelaskan

<sup>30</sup> Wahana Komputer, Ragam Model Penelitian dan Pengelolahannya dengan SPSS (Yogyakarta: Andi Offset, 2017),h 12.

keadaan yang sebenarnya. Persentil, rata-rata, modus, median dll merupakan parameter atau pengukur pada analisis deskriptif.<sup>31</sup>

Analisis deskriptif dan analisis deskriptif frekuensi merupakan salah satu metode analisis variabel yang bisa dilakukan. Frekuensi dipakai untuk mengetahui jumlah responden pada suatu kategori yang telah ditetapkan. Selain itu frekuensi juga bisa digunakan untuk berapa kali fungsi pada variabel yang muncul untuk variabel tertentu.<sup>32</sup>

Menggunakan uji Mann-Withney untuk menentukan apakah ada perbedaan antara dua data dari sampel independen. Uji Mann-Withney merupakan uji non parametrik yang menggantikan uji t (uji parametrik).<sup>33</sup>

Uji Mann-Withney ini membuat asumsi tentang distribusi data. Beberapa persyaratan yang diperlukan adalah:

1. Mengambil sampel dari populasi secara acak
2. Sampel tidak tergantung satu sama lain
3. Data berskala minimal ordinal.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Ali Baroroh, *Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS15*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2008), 1.

<sup>32</sup> Jonathan Sarwono, *Teknik Jitu Memilih Prosedur Analisis Skripsi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 63.

<sup>33</sup> Harinaldi, *Prinsip-prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005), 233.

<sup>34</sup> Sarini Abdullah dan Taufik Edy Susanto, *Statistika Tanpa Stress*, (Jakarta: TransMedia Pustaka, 2015), 209.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Bank Syariah Indonesi KCP Ratulangi**

##### **a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia**

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran publik tentang masalah halal dan mendukung pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Ini termasuk bank syariah.<sup>35</sup>

Bank syariah memainkan peran penting sebagai perantara semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Kehadiran bank syariah di Indonesia telah mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan selama tiga dekade terakhir. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat akselerasi juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali Bank BUMN, yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan bank syariah milik BRI Syariah.

---

<sup>35</sup> Bank BSI, “Sejarah Perseroan”, diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html), pada tanggal 23 April 2022, Pukul 21:02.

Hal ini menunjukkan sejarah integrasi Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRISyariah menjadi satu kesatuan, Bank Syariah Indonesia (BSI), pada 1 Februari 2021, bersamaan dengan Jumadasser Achill 1442 H.

Penggabungan ini akan menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah untuk memberikan layanan yang lebih luas, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Rakyat Indonesia didorong untuk bersaing secara global, didukung oleh sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI) dan peran serta pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk menciptakan Bank Syariah kebanggaan negara, sumber energi baru bagi pembangunan ekonomi negara yang diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi kesejahteraan masyarakat luas. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah bank syariah di Indonesia. Bersifat modern, universal dan bermanfaat bagi seluruh alam (Rahmatan Lil'Aalamin).

#### **b. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia**

##### **2. Visi**

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia yaitu:

Top 10 Global Islamic Bank

##### **3. Misi**

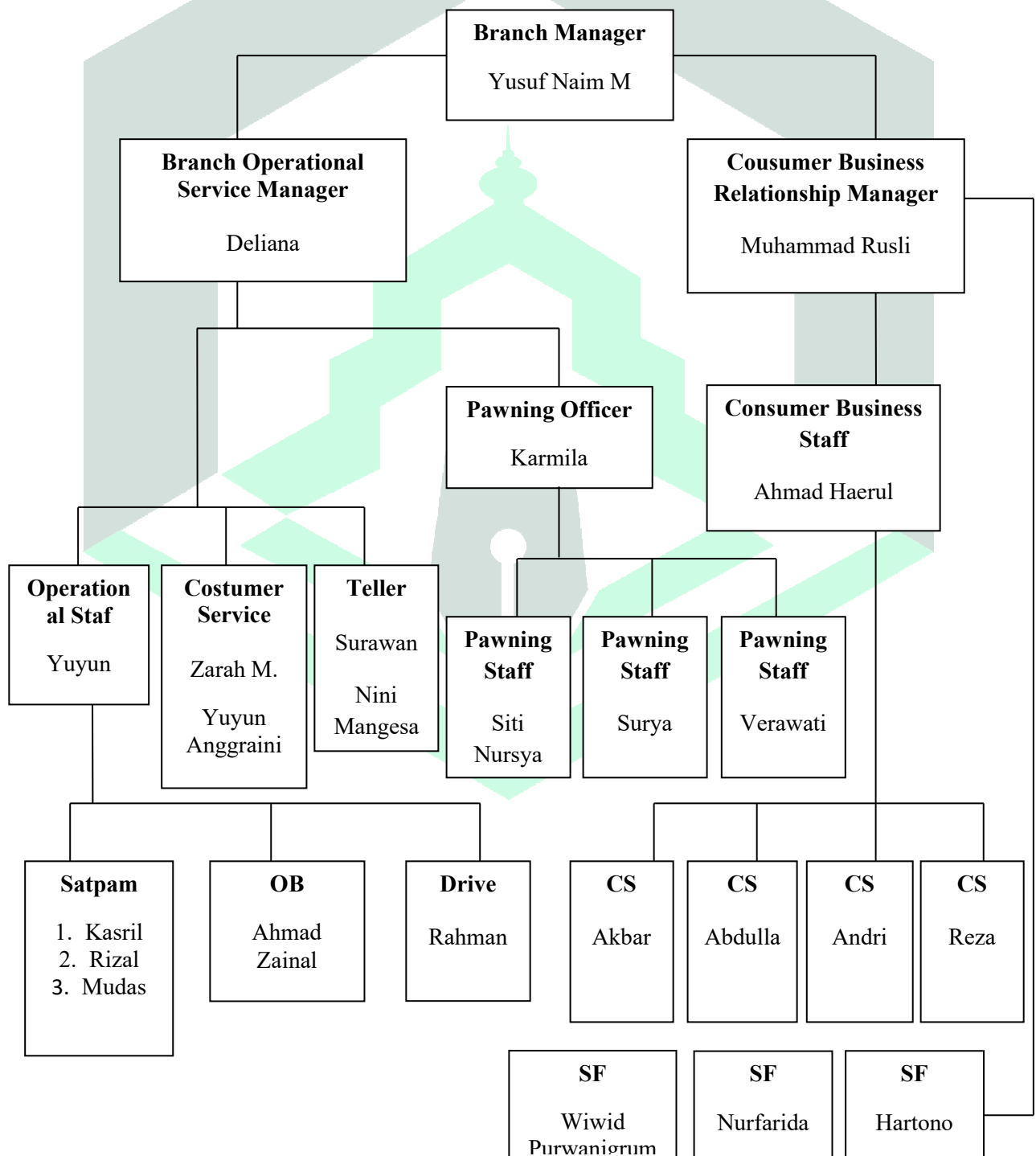
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesi.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para

pemegang saham.

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan pada talenta terbaik Indonesia.

**c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia**

Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Kota Palopo.

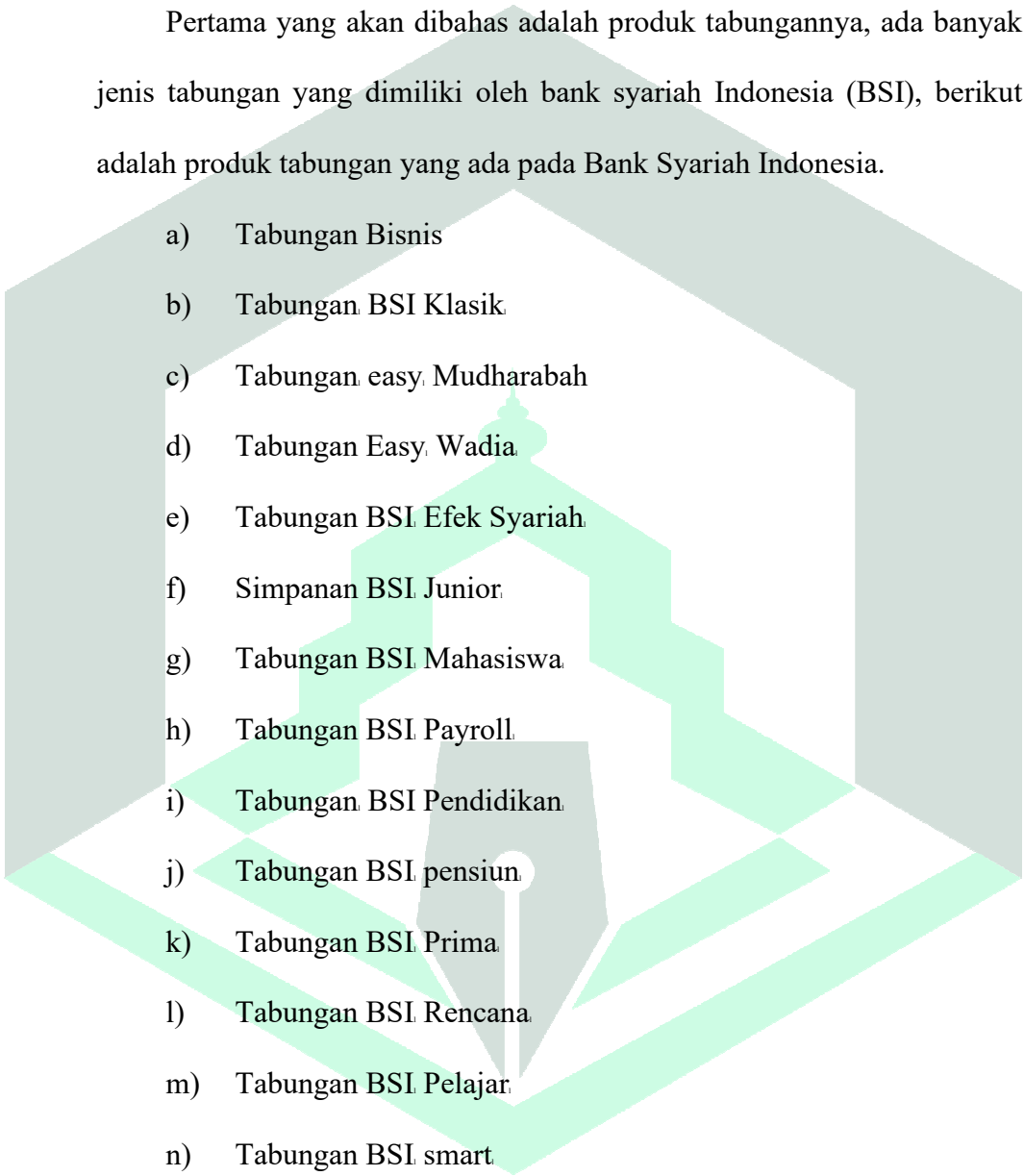


**Gambar 1.2** Struktur Organisasi PT. BSI KCP Ratulangi Kota Palopo

**d. Produk-produk Bank Syariah Indonesia**

**1. Tabungan**

Pertama yang akan dibahas adalah produk tabungannya, ada banyak jenis tabungan yang dimiliki oleh bank syariah Indonesia (BSI), berikut adalah produk tabungan yang ada pada Bank Syariah Indonesia.

- 
- a) Tabungan Bisnis
  - b) Tabungan BSI Klasik
  - c) Tabungan easy Mudharabah
  - d) Tabungan Easy Wadia
  - e) Tabungan BSI Efek Syariah
  - f) Simpanan BSI Junior
  - g) Tabungan BSI Mahasiswa
  - h) Tabungan BSI Payroll
  - i) Tabungan BSI Pendidikan
  - j) Tabungan BSI pensiun
  - k) Tabungan BSI Prima
  - l) Tabungan BSI Rencana
  - m) Tabungan BSI Pelajar
  - n) Tabungan BSI smart
  - o) Tabungan BSI Valas
  - p) BSI Tabungan Ku
  - q) Tabungan kolektif BSI

## 2. Transaksi

Berikutnya produk bank syariah Indonesia yaitu transaksi, ada dua jenis transaksi yang bisa dilihat dibawah ini.

- a) BSI Giro Rupiah
- b) BSI Giro Valas.

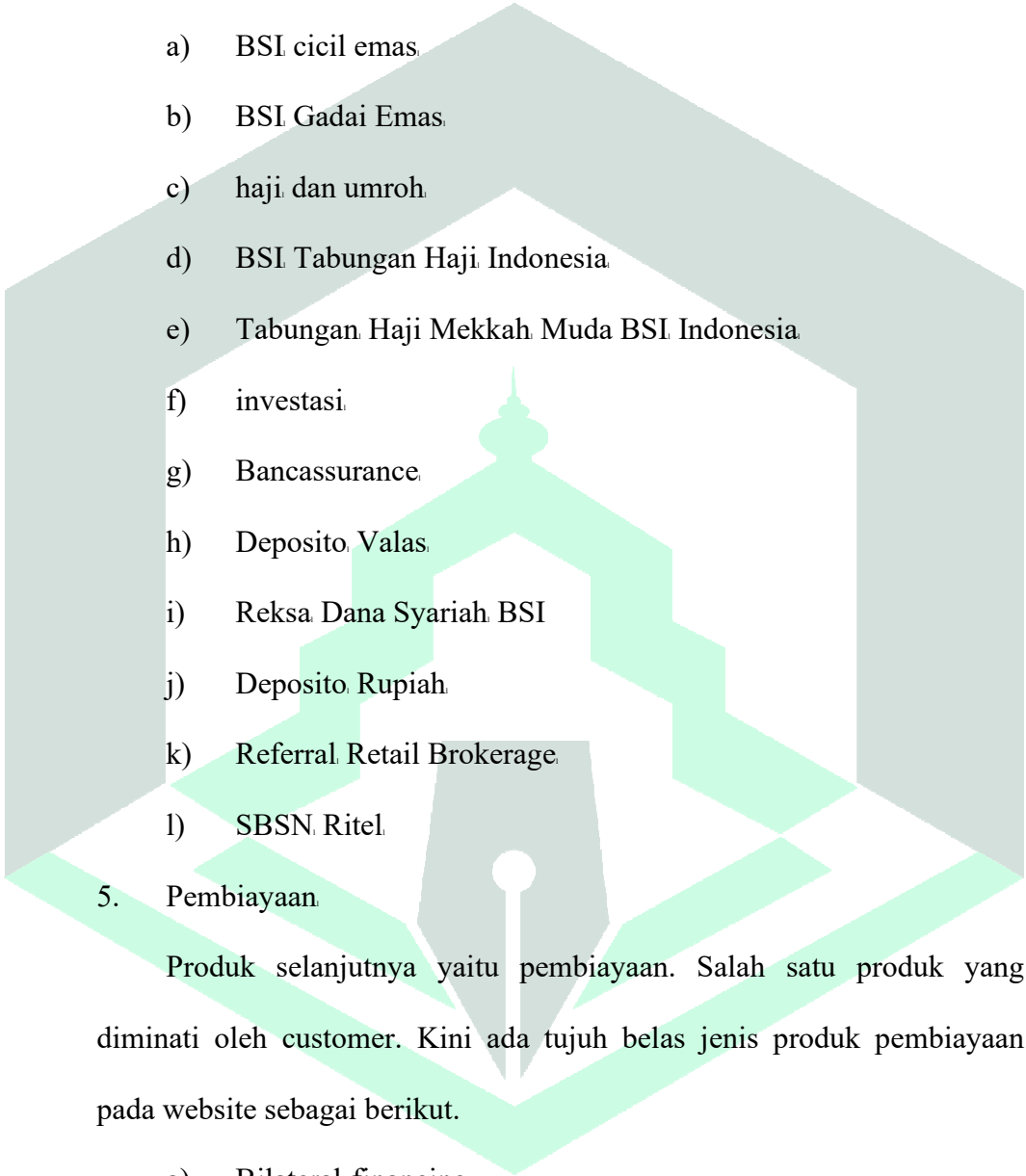
## 3. Bisnis

Selain tabungan dan transaksi, produk bank syariah selanjutnya adalah bisnis. Ada sebelas jenis bisnis pada BSI yaitu.

- a) Guarantee Counter
- b) Bank BSI Gransi
- c) manajemen kas BSI
- d) BSI Deposito Ekspor SDA
- e) BSI Giro Ekspor SDA
- f) BSI Giro Optima
- g) BSI Giro Pemerintah
- h) pinjaman investasi BSI
- i) GiroVostro
- j) Layanan kliring untuk transaksi perdagangan dan keuangan antar bank
- k) Dana yang diterima (PYD)

#### 4. Emas

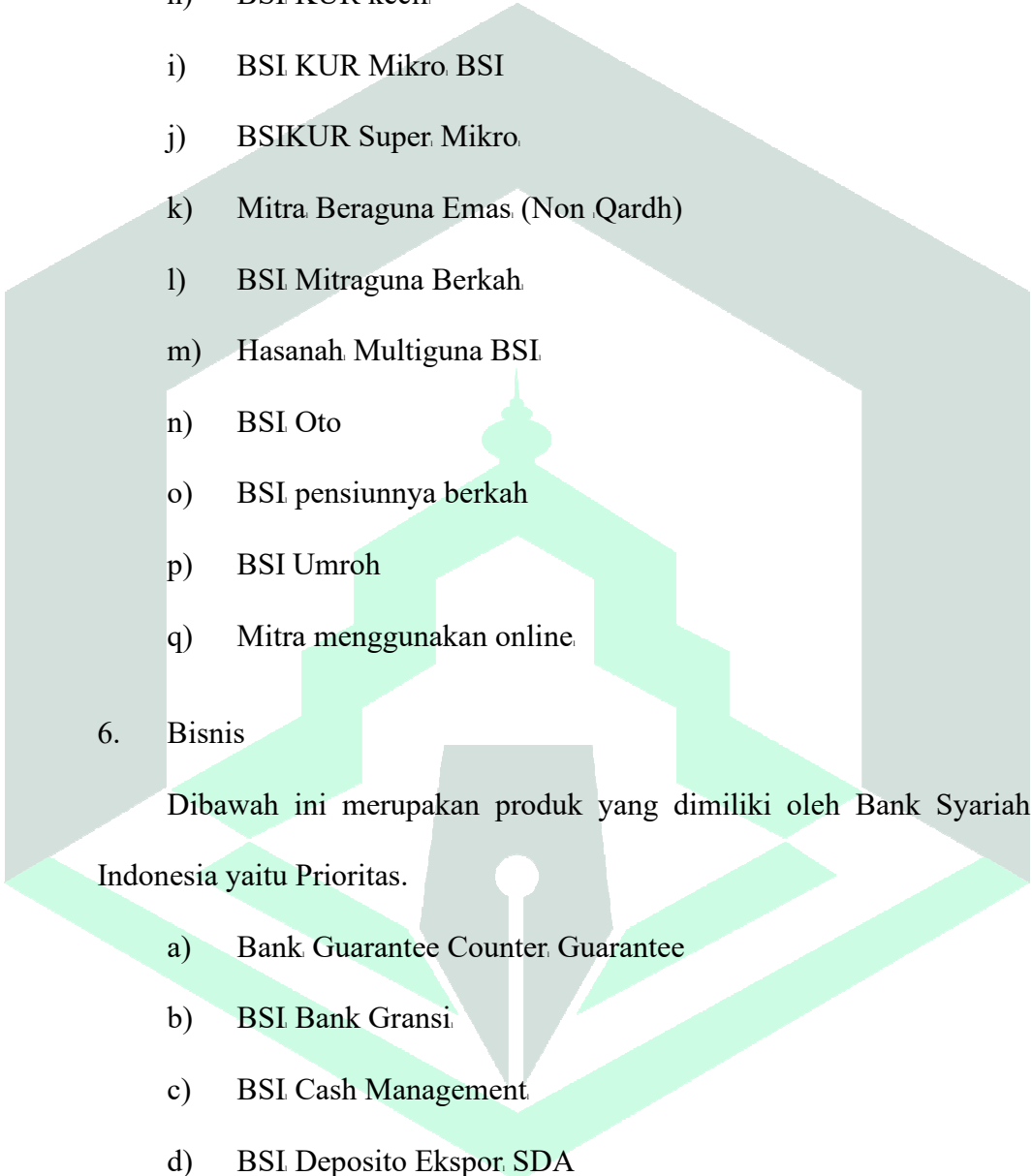
Berikutnya yaitu emas, nasabah atau customer bisa memiliki produk tersebut. Dengan berbagai jenis atau layanan yang ditawarkan yaitu.

- 
- a) BSI cicil emas.
  - b) BSI Gadai Emas.
  - c) haji dan umroh.
  - d) BSI Tabungan Haji Indonesia.
  - e) Tabungan Haji Makkah Muda BSI Indonesia.
  - f) investasi.
  - g) Bancassurance.
  - h) Deposito Valas.
  - i) Reksa Dana Syariah BSI
  - j) Deposito Rupiah.
  - k) Referral Retail Brokerage.
  - l) SBSN Ritel.

#### 5. Pembiayaan

Produk selanjutnya yaitu pembiayaan. Salah satu produk yang diminati oleh customer. Kini ada tujuh belas jenis produk pembiayaan pada website sebagai berikut.

- a) Bilateral financing.
- b) BSI cash collateral.
- c) BSI distributor financing.
- d) BSI Griyahasana.

- 
- e) BSI Griya mabrur
  - f) BSI Guriyashi Muda
  - g) BSI KPR Sejahtera
  - h) BSI KUR kecil
  - i) BSI KUR Mikro BSI
  - j) BSIKUR Super Mikro
  - k) Mitra Beraguna Emas (Non Qardh)
  - l) BSI Mitraguna Berkah
  - m) Hasanah Multiguna BSI
  - n) BSI Oto
  - o) BSI pensiunnya berkah
  - p) BSI Umroh
  - q) Mitra menggunakan online

6. Bisnis

Dibawah ini merupakan produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yaitu Prioritas.

- a) Bank Guarantee Counter Guarantee
- b) BSI Bank Gransi
- c) BSI Cash Management
- d) BSI Deposito Ekspor SDA
- e) BSI Giro Ekspor SDA
- f) BSI Giro Optima
- g) BSI Giro Pemerintah

- h) BSI Pembiayaan Investasi
- i) Giro Vostro
- j) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antara Bank
- k) Pembiayaan yang Diterima (PYD)

## 7. Prioritas

Produk perbankan syariah Indonesia berikut ini termasuk dalam area prioritas berikut:

- a) BSI Prioritas
- b) BSI Private
- c) Safe Deposit Box (SDB)

## 2. Profil Bank Rakyat Indonesi Unit Salubulo

### a. Sejarah Berdirinya Bankrayat Indonesia

Bank Indonesia adalah bank sentral yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan moneter Indonesia. Sejarah Bank Indonesia dimulai pada zaman Hindia Belanda. Saat itu, situasi keuangan Hindia Belanda sedang tidak menentu. Tak perlu dikatakan bahwa pengusaha juga mendorong pendirian bank segera. Karena keadaan ini, pemerintah Hindia Belanda mendirikan De Javasche Bank (DJB) di Batavia pada tahun 1828. Kerajaan Belanda telah memberikan hak khusus kepada DJB. DJB bertindak sebagai bank distribusi yang berwenang untuk mencetak dan mendistribusikan gulden di Hindia Belanda. Hak istimewa ini diperbarui setiap 10 tahun. Secara total, DJB telah memperbarui hak istimewa ini sebanyak tujuh kali.

Ekspansi ekonomi kolonial Belanda membuat DJB Membuka kantor cabang di beberapa kota lain di antaranya Semarang (1829), pada (1864), Pontianak (1906), dan Manado (1910). Di masa pendudukan Jepang, DJB dilikuidasi dan digantikan oleh Nanpo Kaihatsu Ginko (NKG). Setelah kemerdekaan, Belanda melalui *Netherlands Indies Civil Administrastion* (NICA) kembali mengaktifkan DJB.

Karena ekspansi ekonomi kolonial Belanda, DJB telah membuka cabang di beberapa kota lain seperti Semarang (1829), Inn (1864), Pontianak (1906) dan Manado (1910). Pada masa pendudukan Jepang, DJB dilikuidasi dan digantikan oleh Southern Sea First Ginkgo (NKG). Setelah kemerdekaan, Belanda memulai kembali DJB melalui Dutch-Indian Civil Service (NICA). Pada tahun 1951, ada permintaan yang kuat dari banyak daerah untuk pendirian bank sentral. Keberadaan bank sentral dianggap sebagai bentuk kedaulatan ekonomi. Pemerintah pusat telah memutuskan untuk membentuk Komisi Nasionalisasi DJB. Menurut situs resmi Bank Indonesia, saat itu Pemerintah Republik Indonesia sedang melakukan proses nasionalisasi dengan membeli 97% saham DJB.

Pada tanggal 1 Juli 1953, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan Undang-Undang Pokok Bank Syariah Indonesia Nomor 11 Tahun 1953 menggantikan DJB Basah tahun 1922. Dalam sejarah berlakunya undang-undang tersebut pada tanggal 1 Juli 1953, Bank Inonesia resmi didirikan sebagai Bank Sentral Republik Indonesia. Setelah Indonesia merdeka, Pasal 1 Dekrit 1946 menyatakan bahwa BRI adalah Bank Negara Republik Indonesia. Namun, bisnis

perbankan ini dihentikan sementara oleh Perjanjian Renville. Setelah itu mulai bekerja kembali dan berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Sejak berdirinya BRI pada tahun 1895, statusnya berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) pada tanggal 1 Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah

Kisah pendirian resmi perusahaan, lebih dikenal daripada sekarang. Dengan kata lain, BRI. Layanan yang diberikan BRI juga semakin beragam. B. Simpan pinjam, pinjaman, investasi dan banyak lagi. Jenis layanannya pun beragam, mulai dari anak-anak, pelajar, remaja, hingga pensiunan.

Menurut sejarah berdirinya BRI pada tanggal 16 Desember 1895, setiap tanggal tersebut secara resmi diperingati sebagai hari jadi.<sup>36</sup>

#### **b. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia**

##### **1. Visi**

Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to The Best Talent

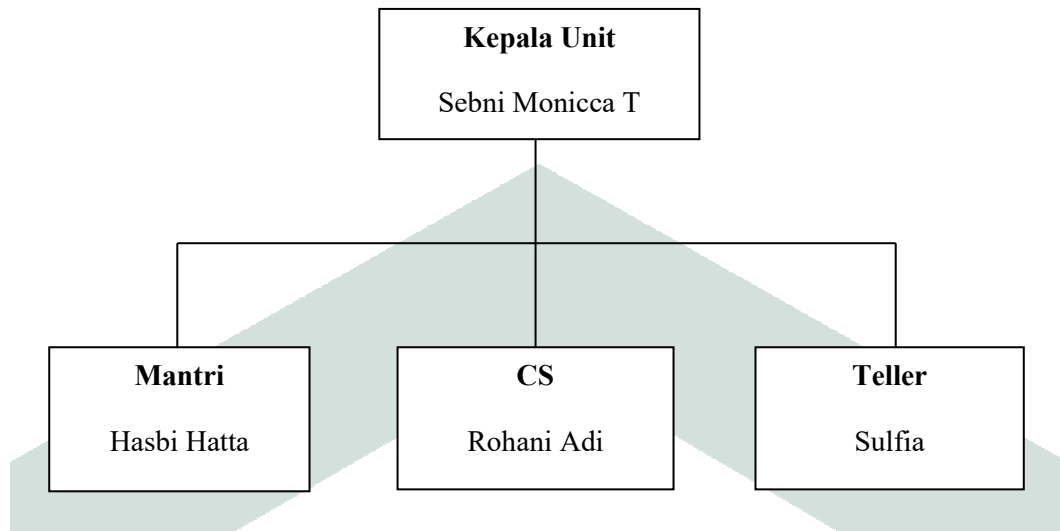
##### **2. Misi**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

---

<sup>36</sup>Bank BRI "Sejarah Perseroan" diaakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210702175647-83-662446/sejarah-berdirinya-bri-bank-tertua-sejak-era-penjajahan>

c. **Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia**



**Gambar 1.3** Struktur Organisasi BRI Unit Salubulo Kota Palopo

d. **Produk-produk Bank Rakyat Indonesia**

1. **Simpanan**

a. **Simpedes**

Tabungan simpedes adalah jenis tabungan masyarakat untuk nasabah individu ataupun UMKM dalam mata uang rupiah.

b. **BritAma**

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. BritAma didukung fasilitas e-banking dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

c. **TabunganKu**

TabunganKu merupakan produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Britama Junior

Merupakan produk tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

e. Simpel (KIP)

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI ini menawarkan kemudahan dan kesederhanaan dalam persyaratan serta fitur menarik. Produk ini sengaja diciptakan untuk menarik minat pelajar dan melestarikan budaya menabung sejak dini.

f. Agen BRILink

BRI Link merupakan perluasan layanan perbankan tanpa kantor yang diinisiasi oleh bank BRI. Agen BRILink dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI atau BRILink Mobile.

2. Pinjaman

a. KUR Mikro

Kredit Usaha Rakyat Mikro yaitu kredit/pembiayaan modal kerja dan investasi kepada debitur individu/perorangan, badan usaha dan kelompok usaha plafon kredit sampai dengan Rp 50

juta. Dengan tingkat biaya jasa (suku bunga) sebesar 6% per tahun.

b. Kupedes

Atau Kredit Umum Pedesaan merupakan salah satu produk pinjaman BRI yang bisa diakses masyarakat umum. Tujuannya untuk mendukung pelaku usaha terutama UMKM dalam merencanakan dan mengembangkan bisnis mereka seperti petani, pedagang, kantor jasa, home industri dan sebagainya sampai 250 juta. Dengan tingkat biaya jasa (suku bunga) sebesar 1,2% per bulan.

c. KUR Super Mikro

KUR Super Mikro adalah kredit/pembiayaan modal kerja dan atau investasi kepada debitur individu, badan usaha atau kelompok usaha yang produktif dan layak, namun belum memiliki agunan tambahan belum cukup sampai 10 juta. Dengan tingkat biaya jasa (suku bunga) sebesar 6% per bulan.

d. Briguna

Briguna adalah jenis pinjaman BRI tanpa jaminan seperti KTA. Briguna Karya adalah Kredit Tanpa Agunan dari Bank BRI yang diberikan kepada debitur dengan sumber pembayaran(*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji).

1) Briguna Purna

Jenis pinjaman BRI diberikan kepada nasabah pensiun maka pembayaran setiap bulannya diambil dari dana pensiun.

## 2) Briguna Umum

Brigunan umum adalah jenis pinjaman BRI kepada calon debitur dengan sumber pembayaran dari penghasilan tetap.

## 3. E-channel

### a. Brimo

Aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi e-banking BRI yang dapat diakses melalui gawai (iPhone dan Android) beserta aplikasi tambahan lainnya.

### b. Internet Banking

*Internet Banking* BRI merupakan layanan perbankan online yang bisa dimanfaatkan untuk berbagai transaksi keuangan (non-tunai) menggunakan laptop atau hp yang terkoneksi jaringan internet.

## 3. Deskripsi Data Responden

### a. Karakteristik Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna perbankan BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubulo. Tujuannya untuk mengetahui seberapa besar perbandingan kualitas layanan antara kedua bank tersebut. Dalam survei ini, kami mengambil sampel dari seratus nasabah BSI dan seratus nasabah BRI sebagai

sampel survei. Responden yang diikutsertakan dalam survei ini memiliki beberapa karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin seseorang mempengaruhi pendapat merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Responden Nasabah BSI Berdasarkan Jenis Kelamin**

| NO | Jenis Kelamin | Jumlah     | Percent(%)  |
|----|---------------|------------|-------------|
| 1  | Laki-laki     | 23         | 23%         |
| 2  | Perempuan     | 77         | 77%         |
|    | <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100%</b> |

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik responden nasabah BRI menurut jenis kelamin.**

| No | Jenis. Kelamin | Jumlah     | Percent(%)  |
|----|----------------|------------|-------------|
| 1  | Laki-laki      | 41         | 41%         |
| 2  | Perempuan      | 59         | 59%         |
|    | <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Diukur berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden terbanyak dari nasabah BSI KCP Ratulangi adalah perempuan sebanyak 76 responden atau 76%, dan responden laki-laki sebanyak 24 responden atau 24%, BRI. Responden paling banyak dari pelanggan Unit Salubulo adalah perempuan, yaitu sebanyak 59 responden. Atau 59% dan responden laki-laki yaitu 41 responden atau 41%, sehingga dapat dikatakan rata-rata nasabah BSIKCP Rakyat Indonesia dan BRI unit Salbro didominasi oleh perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4. 3**

**Karakteristik Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Usia         | Tanggapan  | Responden      |
|-----|--------------|------------|----------------|
|     |              | Orang      | Persentase (%) |
| 1   | 18-25        | 83         | 83%            |
| 2   | 26-35        | 11         | 11%            |
| 3   | Diatas 36    | 6          | 6%             |
|     | <b>Total</b> | <b>100</b> | <b>100%</b>    |

**Tabel 4. 4**

**Karakteristik Responden Nasabah BRI Unit Salubolo Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Usia | Tanggapan | Responden      |
|-----|------|-----------|----------------|
|     |      | Orang     | Persentase (%) |

|              |           |            |             |
|--------------|-----------|------------|-------------|
| 1            | 18-25     | 69         | 69%         |
| 2            | 26-35     | 21         | 21%         |
| 3            | Diatas 36 | 10         | 10%         |
| <b>Total</b> |           | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan karakteristik responden menurut umur di atas, sebagian besar responden nasabah BSI KCP Ratulangi berusia 18-25 tahun (sampai 83 atau 83%) dan 26-35 tahun (11). Orang atau 11%, dan responden berusia di atas 36,6 orang atau bahkan 6% dalam setahun. Sedangkan responden nasabah BRI Unit Salubulo sebagian besar berusia 18 sd 25 tahun (69 atau 69%), 26 sd 35 tahun 21 (21%), dan 36 sd 10 tahun. Responden (10%). Dengan demikian, rata-rata nasabah Bank BSI KCP Ratulangi dan BRI Unit Salubolo adalah berusia 18-25 tahun.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 4. 5**  
**Karakteristik Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi Berdasarkan Pekerjaan**

| No. | Pekerjaan            | Tanggapan | Responden      |
|-----|----------------------|-----------|----------------|
|     |                      | Orang     | Persentase (%) |
| 1   | Pelajar/Mahasiswa    | 77        | 77%            |
| 2   | PNS/TNI/POLRI        | 0         | 0%             |
| 3   | Pegawai Swasta/Bidan | 11        | 11%            |
| 4   | Honorar              | 2         | 2%             |
| 5   | Wiraswasta/Wirausaha | 5         | 5%             |
| 6   | Pensiunan            | 1         | 1%             |

|              |                  |            |             |
|--------------|------------------|------------|-------------|
| 7            | Ibu Rumah Tangga | 4          | 4%          |
| <b>Total</b> |                  | <b>100</b> | <b>100%</b> |

**Tabel 4. 6**

**Karakteristik Responden Nasabah BRI Unit Salubulo Berdasarkan Pekerjaan**

| No           | Pekerjaan            | Tanggapan Responden |                |
|--------------|----------------------|---------------------|----------------|
|              |                      | Orang               | Persentase (%) |
| 1            | Pelajar/Mahasiswa    | 49                  | 49%            |
| 2            | PNS/TNI/POLRI        | 5                   | 5%             |
| 3            | Pegawai Swasta/Bidan | 4                   | 4%             |
| 4            | Honorer              | 12                  | 12%            |
| 5            | Wiraswasta/Wirusaha  | 22                  | 22%            |
| 6            | Pensiunan            | 0                   | 0%             |
| 7            | Ibu Rumah Tangga     | 8                   | 8%             |
| <b>Total</b> |                      | <b>100</b>          | <b>100%</b>    |

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pekerjaan di atas, sebagian besar responden pelanggan BSI KCP Ratulangi adalah mahasiswa/mahasiswa yang bekerja. Artinya, 49 atau 49%, responden memiliki pekerjaan PNS/TNI/POLRI hingga 5 atau 5%, memiliki pekerjaan Pegawai Swasta/Bidan sebanyak 4 atau 4%, responden, memiliki pekerjaan Honorer hingga 12 atau 12%. 22 atau 22% responden adalah wiraswasta/wirusaha, 0 atau 0% telah pensiun, dan 8 atau 8% memiliki pekerjaan rumah tangga (IRT). Sedangkan responden dari nasabah BRI Unit Salubulo sebagian besar berprofesi

pelajar/mahasiswa, 49 atau 49%, dan 5 responden berprofesi PNS/TNI/POLRI. Ada 4 atau 4% responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta/kebidanan, dan 12 atau 12% responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta/wirausaha yaitu sebanyak 22 atau 22%. 0 atau 0% diwawancarai untuk pekerjaan pensiunan, dan 8 atau 8% diwawancarai untuk pekerjaan ibu rumah tangga (IRT). Oleh karena itu, rata-rata nasabah Bank BSIKCP Ratulangi dan Bank BRI Unit Salubulo adalah mahasiswa.

#### 4. Analisis dan pembahasan deskriptif frekuensi

Meninjau tanggapan responden terhadap indikator dan perhitungan skor bagi nasabah BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubolo.

Meninjau tanggapan responden terhadap indikator dan perhitungan skor bagi nasabah BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubolo.

##### a) Aspek Tangible (bukti fisik)

**Tabel 4. 7**  
**Frekuensi Respon Responden Pelanggan BSIKCP Ratulani (Bukti Fisik)**  
**Berdasarkan Aspek Tangible**

| No.<br>Item | SS <sub>i</sub> |     | S <sub>i</sub> |     | RR <sub>i</sub> |    | TS <sub>i</sub> |    | STS <sub>i</sub> |    | Total<br>(%) | Total<br>Responde<br>n |
|-------------|-----------------|-----|----------------|-----|-----------------|----|-----------------|----|------------------|----|--------------|------------------------|
|             | F <sub>i</sub>  | %   | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub>  | %  | F <sub>i</sub>  | %  | F <sub>i</sub>   | %  |              |                        |
| 1           | 85              | 85% | 12             | 12% | 2               | 2% | 1               | 1% | 0                | 0% | 100%         | 100                    |
| 2           | 47              | 47% | 50             | 50% | 3               | 3% | 0               | 0% | 0                | 0% | 100%         | 100                    |
| 3           | 41              | 41% | 56             | 56% | 3               | 3% | 0               | 0% | 0                | 0% | 100%         | 100                    |
| 4           | 48              | 48% | 50             | 50% | 2               | 2% | 0               | 0% | 0                | 0% | 100%         | 100                    |

**Tabel 4. 8**

**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BRI Unit Salubulo Berdasarkan  
Aspek Tangible (Bukti Fisik)**

| No.<br>Item | SS             |     | S              |     | RR             |     | TS             |    | STS            |    | Total<br>(%) | Total<br>Responden |
|-------------|----------------|-----|----------------|-----|----------------|-----|----------------|----|----------------|----|--------------|--------------------|
|             | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub> | %  | F <sub>i</sub> | %  |              |                    |
| 1           | 77             | 77% | 23             | 23% | 0              | 0%  | 0              | 0% | 0              | 0% | 100%         | 100                |
| 2           | 24             | 24% | 69             | 69% | 5              | 5%  | 0              | 0% | 0              | 0% | 100%         | 100                |
| 3           | 22             | 22% | 70             | 70% | 5              | 5%  | 0              | 0% | 0              | 0% | 100%         | 100                |
| 4           | 20             | 20% | 64             | 64% | 14             | 14% | 0              | 0% | 0              | 0% | 100%         | 100                |

1. Frekuensi "Fasilitas ATM tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik" dalam kuesioner yang diisi dan dievaluasi oleh responden adalah 85 (85%) nasabah BSI sangat setuju dengan pendapat tersebut. sedang tampil. , 12 (12%) nasabah BSI setuju, 2 (2%) nasabah BSI menyatakan ragu, 1 (1%) nasabah BSI tidak setuju, nasabah BSI tegas saya tidak keberatan. Saat ini 77 (77%) Nasabah BRI sangat setuju, 23 (23%) nasabah BRI mengajukan pertanyaan, nasabah BRI tidak setuju, nasabah BRI sangat tidak setuju. Tidak ada yang namanya. Terlihat dari mereka yang menjawab ragu, terlihat jelas bahwa jumlah responden nasabah BRI lebih banyak dibandingkan nasabah BSI, dan tidak ada nasabah BRI yang menyatakan ragu, melainkan di BSI. Dua pelanggan menyatakan ragu.
2. 47 (47%) nasabah BSI menjawab sangat setuju 50 (50%) nasabah BSI menyatakan setuju dalam kuesioner yang diisi oleh responden dan menilai "karyawan mampu memberikan pelayanan secara profesional". 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu, nasabah BSI tidak keberatan, dan Nasabah

BSI tidak secara tegas menolak. Saat ini, 24 (24%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 69 (69%) nasabah BRI setuju, dan 5 (5%) nasabah BRI mengajukan pertanyaan dan BRI. Setiap orang. Ini menunjukkan kecocokan yang kuat untuk perbandingan pelanggan BSI-BRI. lebih besar dibandingkan dengan perbandingan nasabah BSI dengan minimal 47 responden.

2. Empat puluh satu nasabah BSI (41%) sangat setuju dengan frekuensi tanggapan terhadap item “Karyawan ramah dan professional dalam melayani nasabah” dalam kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, dengan 56 (56%). Saya tahu itu. ) Nasabah BSI setuju, 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu, nasabah BSI tidak keberatan, dan nasabah BSI tidak secara tegas menyatakan keberatan. Saat ini, 22 (22%) pelanggan BRI sangat setuju, 70 (70%) pelanggan BRI setuju, 5 (5%) pelanggan BRI tidak keberatan, BRI Kami tahu nasabah kami tidak setuju sama sekali.
3. Mengenai frekuensi tanggapan terhadap kuesioner “ruangan selalu terjaga kebersihan dan nyamanannya” yang diisi dan dievaluasi oleh responden, diketahui 48 (48%) nasabah BSI sangat setuju dengan 50 (50%). ) Nasabah BSI setuju, 2 (2%) nasabah BSI menyatakan ragu, nasabah BSI tidak keberatan, dan nasabah BSI tidak tegas. 20 (20%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan ini, 64 (64%) nasabah BRI setuju, 14 (14%) nasabah BRI mengatakan curiga, nasabah BRI tidak keberatan, BRI Diketahui saat ini nasabah tidak setuju. semua. Hal ini memperlihatkan perbandingan responden pengguna BSI dengan BRI memberikan jawaban

mencurigakan menunjukkan bahwa nasabah BSI ada dua, sedangkan nasabah BRI ada 14 responden.

**b) Aspek Reliability (Keandalan)**

**Tabel 4. 9**  
**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi Berdasarkan Aspek Reliability (Keandalan)**

| No Item | SS <sub>i</sub> |                | S <sub>i</sub> |                | RR <sub>i</sub> |                | TS <sub>i</sub> |                | STS <sub>i</sub> |                | Total (%) | Total Responden |
|---------|-----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|------------------|----------------|-----------|-----------------|
|         | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>   | % <sub>i</sub> |           |                 |
| 1       | 46              | 46%            | 50             | 50%            | 4               | 4%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 2       | 38              | 38%            | 60             | 60%            | 2               | 2%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 3       | 41              | 41%            | 56             | 56%            | 3               | 3%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 4       | 53              | 53%            | 43             | 43%            | 3               | 3%             | 1               | 1%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |

**Tabel 4. 10**  
**Frekuensi tanggapan responden dari nasabah di wilayah BRI Unit Salubulo menurut aspek Reliability(Keandalan)**

| No Item | SS <sub>i</sub> |                | S <sub>i</sub> |                | RR <sub>i</sub> |                | TS <sub>i</sub> |                | STS <sub>i</sub> |                | Total (%) | Total Responden |
|---------|-----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|------------------|----------------|-----------|-----------------|
|         | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>  | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub>   | % <sub>i</sub> |           |                 |
| 1       | 28              | 28%            | 69             | 69%            | 3               | 3%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 2       | 27              | 27%            | 66             | 66%            | 7               | 7%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 3       | 29              | 29%            | 63             | 63%            | 7               | 7%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |
| 4       | 25              | 25%            | 72             | 72%            | 3               | 3%             | 0               | 0%             | 0                | 0%             | 100%      | 100             |

1. Dari survei yang diisi dan dianalisis oleh responden, muncul 46 pelanggan.BSI (46%) sangat setuju dengan frekuensi tanggapan bahwa “Pelayanan yang diberikan karyawan sudah sesuai dengan yang diharapkan”. 50%) nasabah BSI Setuju, 4 (4%) pelangganBSI mengatakan

ragu, nasabah BSI tidak peduli, pelanggan BSI tidak tegas. Saat ini, 28 (28%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 69 (69%) nasabah BRI setuju, 3 (3%) nasabah BRI mengajukan ragu-ragu, dan tidak ada pelanggan BRI menyatakan tidak setuju dan tidak ada pelanggan BRI mengatakan sangat tidak setuju. Semua ini memperlihatkan persentase responden pelanggan BSI disurvei yang sangat setuju dengan pernyataan tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan 46 responden nasabah BRI.

2. Dari frekuensi tanggapan dalam kuesioner yang diisi dan dievaluasi oleh responden, “Karyawan menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas”, terlihat bahwa 38 nasabah BSI (38%) sangat setuju, 60 (60%) nasabah BSI setuju, 2 (2%) nasabah BSI menyatakan ragu, nasabah BSI tidak keberatan, dan nasabah BSI tidak tegas. Saat ini, 27 (27%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan ini, 66 (66%) nasabah BRI setuju, 7 (7%) nasabah BRI mengajukan pertanyaan, Nasabah BRI tidak keberatan, dan nasabah BRI tidak keberatan. Setiap orang. Ini memperlihatkan bahwa ketika membandingkan responden pelanggan BSI dan BRI yang ragu-ragu ada dua pelanggan BSI sedangkan pelanggan ada dua. BRI ada 14 responden.
3. Dari frekuensi tanggapan dalam kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, “Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu”, 41 nasabah BSI (41%) sangat setuju. (56%) nasabah BSI setuju, 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu, nasabah BSI tidak keberatan, dan nasabah BSI tidak tegas. Saat ini 29 (29%) nasabah BRI sangat setuju dengan

pernyataan tersebut, 63 (63%) nasabah BRI setuju, 7 (7%) nasabah BRI mengajukan ragu-ragu, dan tidak ada pelanggan BRI mengatakan tidak setuju, dan tidak ada nasabah BRI yang mengatakan sangat tidak setuju. Semua ini memperlihatkan bahwa perbandingan responden yang mengajukan ragu-ragu adalah 3 pelanggan BSI dan 7 pelanggan BRI mengajukan pertanyaan ragu-ragu

4. Dari kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, frekuensi tanggapan bahwa “karyawan bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tanpa diminta bantuan” adalah 53 (53%) nasabah BSI. Saya tahu itu. Setuju, 43 (43%) nasabah BSI setuju, 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu, 1 (1%) nasabah BSI tidak setuju, nasabah BSI Saya tidak setuju sama sekali. Saat ini 25 (25%) nasabah BRI sangat setuju, 72 (72%) pelanggan BRI setuju, 3 (3%) pelanggan BRI mengajukan ragu-ragu, nasabah BRI tidak keberatan, pelanggan BRI saya tahu saya tidak setuju sama sekali. Hal ini memperlihatkan perbedaan nasabah disurvei yang menjawab tidak setuju menunjukkan bahwa mereka adalah nasabah BSI1, sedangkan nasabah BRI tidak ada.

#### c) Aspek Responsiveness (Daya Tangkap)

**Tabel 4. 11**

**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi Berdasarkan**

| No.<br>Item | SS <sub>i</sub> |     | S <sub>i</sub> |     | RR <sub>i</sub> |    | TS <sub>i</sub> |    | STS <sub>i</sub> |    | Total<br>(%) | Total<br>Responden |
|-------------|-----------------|-----|----------------|-----|-----------------|----|-----------------|----|------------------|----|--------------|--------------------|
|             | F <sub>i</sub>  | %   | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub>  | %  | F <sub>i</sub>  | %  | F <sub>i</sub>   | %  |              |                    |
| 1           | 52              | 52% | 43             | 43% | 3               | 3% | 2               | 2% | 0                | 0% | 100%         | 100                |

|   |    |     |    |     |   |    |   |    |   |    |      |     |
|---|----|-----|----|-----|---|----|---|----|---|----|------|-----|
| 2 | 51 | 51% | 45 | 45% | 3 | 3% | 1 | 1% | 0 | 0% | 100% | 100 |
| 3 | 54 | 54% | 46 | 46% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100% | 100 |
| 4 | 38 | 38% | 59 | 59% | 3 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100% | 100 |

**Aspek Responsiveness (Daya Tangkap)**

**Tabel 4. 12**

**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BRI Unit Salubulo Berdasarkan  
Aspek Responsiveness (Daya Tangkap)**

| No.<br>Item | SS. |     | S. |     | RR. |     | TS. |    | ST |    | Total<br>(%) | Total<br>Respond<br>en |
|-------------|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|--------------|------------------------|
|             | F.  | %.  | F. | %.  | F.  | %.  | F.  | %. | F. | %. |              |                        |
| 1           | 28  | 28% | 62 | 62% | 10  | 10% | 0   | 0% | 0  | 0% | 100%         | 100                    |
| 2           | 31  | 31% | 66 | 66% | 3   | 3%  | 0   | 0% | 0  | 0% | 100%         | 100                    |
| 3           | 28  | 28% | 70 | 70% | 2   | 2%  | 0   | 0% | 0  | 0% | 100%         | 100                    |
| 4           | 27  | 27% | 67 | 67% | 6   | 6%  | 0   | 0% | 0  | 0% | 100%         | 100                    |

- Frekuensi tanggapan terhadap kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, “Karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tanp membeda-bedakan latar belakang nasabah” 52 (52%) nasabah BSI. Menyatakan sangat setuju, 43 (43%) nasabah BSI setuju, 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu-ragu, 2 (2%) pelanggan BSI tidak setuju dan tidak ada nasabah BSI yang menyatakan sangat tidak setuju. Saat ini sebanyak 28 (28%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 62 (62%) nasabah BRI setuju, 10 (10%) pelanggan BRI mengajukan ragu, tidak ada nasabah BRI menyatakan tidak setuju, dan tidak pelanggan BRI yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan perbandingan responden dari nasabah BSI dan BRI yang menyatakan ragu adalah 3.

nasabah BRI sedangkan nasabah BRI yang menyatakan ragu-ragu 10 nasabah.

2. 51 (51%) Pelanggan BSI sangat setuju dengan frekuensi tanggapan terhadap kuesioner yang diisi dan dievaluasi oleh responden, mengatakan bahwa "karyawan sigap dalam menanggapi permintaan atau keluhan nasabah" 45. (45%) Pelanggan BSI setuju, 3 (3 %) nasabah BSI menyatakan ragu, 1 (1%) nasabah BSI tidak setuju, nasabah BSI tidak tegas menyatakan tidak setuju. Saat ini, 31 (31%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 66 (66%) nasabah BRI setuju, 3 (3%) nasabah BRI mengajukan ragu-ragu, dan BRI Kami tahu Anda tidak setuju dan nasabah BRI tidak setuju . semua. ini memperlihatkan perbandingan pelanggan sangat setuju yang disurvei adalah 51 responden BSI, dan nasabah BRI yang sangat setuju sebanyak 31 responden.
3. Jawaban responden tentang pernyataan “Karyawan bersedia membantu kesulitan nasabah dalam bertransaksi” dari kuesioner yang diisi oleh responden dan dianalisis, 54 (54%) nasabah BSI sangat setuju, 46 ( 46%) nasabah BSI setuju, tidak ada pelanggan BSI mengatakan ragu, tidak ada pelanggan BSI tidak setuju, dan tidak ada pelanggan BSI sangat tidak setuju. Sedangkan diketahui 28 (28%) pelanggan BRI sangat setuju, 70 (70%) pelanggan BRI setuju, 2 (2%) pelanggan BRI mengatakan ragu-ragu, tidak ada pelanggan BRI tidak setuju, dan tidak ada pelanggan BRI sangat tidak setuju.
4. Nasabah BSI sebanyak 38 (38%) 59 (59%) berdasarkan frekuensi tanggapan dalam kuesioner yang diisi dan dievaluasi oleh responden bahwa “Karyawan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat” Nasabah BSI setuju, 3 (3%) nasabah BSI menyatakan ragu,

tidak ada nasabah BSI menyatakan tidak setuju, dan tidak ada nasabah BSI menyatakan sangat tidaksetuju. Saat ini 27 (27%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 67 (67%) pelanggan BRI setuju, 6 (6%) pelanggan BRI mengajukan ragu, dan tidak ada nasabah BRI menyatakan tidak setuju dan tidak ada nasabah BRI menyatakan sangat tidaksetuju . semua. Hal ini menunjukkan perbandingan responden nasabah yang mengajukan ragu-ragu adalah tiga nasabah BSI yang mengajukan ragu-ragu, dan BRI memiliki enam nasabah yang mengajukan ragu-ragu.

**d) Aspek Assurance (Jaminan)**

**Tabel 4. 13**  
**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi**  
**BerdasarkanAspek Assurance (Jaminan)**

| No.<br>Item | SS.            |                | S.             |                | RR.            |                | TS.            |                | STS.           |                | Total<br>(%). | Total<br>Respond<br>en |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------------|
|             | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> |               |                        |
| 1           | 50             | 50%            | 46             | 46%            | 3              | 3%             | 1              | 1%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                    |
| 2           | 51             | 51%            | 47             | 47%            | 2              | 2%             | 0              | 0%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                    |
| 3           | 29             | 29%            | 60             | 60%            | 10             | 10%            | 1              | 1%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                    |
| 4           | 41             | 41%            | 52             | 52%            | 5              | 5%             | 2              | 2%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                    |

**Tabel 4. 14**  
**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BRI Unit Salubulo Berdasarkan**  
**Aspek Assurance (Jaminan)**

| No.<br>Item | SS.            |                | S.             |                | RR.            |                | TS.            |                | STS.           |                | Total<br>(%). | Total<br>Responden |
|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------------|
|             | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> | F <sub>i</sub> | % <sub>i</sub> |               |                    |
| 1           | 33             | 33%            | 61             | 61%            | 6              | 6%             | 0              | 0%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                |
| 2           | 23             | 23%            | 76             | 76%            | 1              | 1%             | 0              | 0%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                |
| 3           | 20             | 20%            | 47             | 47%            | 33             | 33%            | 0              | 0%             | 0              | 0%             | 100%          | 100                |

1. 50 nasabah BSI (50%) sangat setuju dengan frekuensi responden “Karyawan Selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah” pada kuesioner tersebut diisi dan dianalisis oleh nasabah BSI, dan 46 nasabah BSI (46%) setuju, 3 (3%) Nasabah BSI menyatakan ragu, 1 (1%) pelanggan BSI tidak setuju, dan tidak ada nasabah BSI menyatakan sangat tidak setuju. Diketahui bahwa, 33 (33%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 61 (61%) nasabah BRI setuju, 6 (6%) nasabah BRI menyatakan ragu-ragu, dan tidak ada nasabah BRI tidak setuju dan tidak ada nasabah BRI sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu nasabah yang disurvei yang tidak setuju adalah salah satu nasabah BSI, pengguna BRI tidak ada pelanggan menyatakan tidak setuju.
2. Lima puluh (50%) pelanggan BSI sepenuhnya menanggapi pernyataan ini dalam survei yang diisi dan dianalisis oleh responden bahwa "Karyawan selalu mengutamakan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah." Menyatakan sangat setuju. 47 (47%) pelanggan BSI setuju, 2 (2%) pelanggan BSI mengatakan ragu, pelanggan BSI tidak setuju, dan nasabah BSI sangat tidak setuju. 23 (23%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan ini, 76 (76%) nasabah BRI setuju, 1 (1%) nasabah BRI mengajukan ragu, tidak ada nasabah nasabah BRI sangat tidak setuju semua. Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan responden nasabah yang

menyatakan ragu-ragu yaitu tidak ada nasabah BSI yang mengajukan ragu-ragu, dan nasabah BRI 1 yang mengajukan ragu-ragu.

3. Dari frekuensi tanggapan dalam kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, “Karyawan memiliki pengetahuan yang luas serta berpengalaman”, terlihat bahwa 29 nasabah BSI (29%) sangat setuju. 60% nasabah BSI setuju, 10 (10%) nasabah BSI menyatakan ragu-ragu, 1 (1%) nasabah BSI tidak setuju, nasabah BSI tidak setuju. 20 (20%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan ini, 47 (47%) pelanggan Bank Rakyat Indonesia setuju, 33 (33%) pelanggan BRI ragu, pelanggan BRI tidak setuju, Saat ini diketahui pelanggan BRI tidak setuju. Hal ini memperlihatkan perbandingan pelanggan disurvei yang mengatakan sangat setuju adalah 29 pelanggan BSI dan 20 pelanggan BRI sangat setuju.
4. Empat puluh satu nasabah BSI (41%) sangat setuju dengan frekuensi tanggapan responden terhadap "Bank menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang" dalam kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, 52 (52%) Nasabah BSI menyatakan setuju, 5 (5%) nasabah BSI mengatakan ragu, 2 (2%) pelanggan BSI tidak setuju, dan tidak ada nasabah BSI menyatakan sangat tidak setuju. Saat ini 19 (19%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan ini, 72 (72%) pelanggan BRI setuju, 9 (9%) pelanggan BRI mengajukan ragu, dan BRI menyatakan tidak setuju dan tidak ada nasabah BRI sangat tidak setuju . semua. Hal ini menunjukkan perbandingan nasabah yang disurvei yang menyatakan ragu-ragu yaitu 5 nasabah BSI sedangkan 9 nasabah BRI yang menyatakan ragu-ragu.

e) Aspek Empathy (Empati)

**Tabel4. 15**

**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BSI KCP Ratulangi Berdasarkan Aspek Empathy (Empati)**

| No. Item | SS <sub>i</sub> |     | S <sub>i</sub> |     | RR             |    | TS <sub>i</sub> |    | STS <sub>i</sub> |    | Total (%) | Total Responden |
|----------|-----------------|-----|----------------|-----|----------------|----|-----------------|----|------------------|----|-----------|-----------------|
|          | F <sub>i</sub>  | %   | F <sub>i</sub> | %   | F <sub>i</sub> | %  | F <sub>i</sub>  | %  | F <sub>i</sub>   | %  |           |                 |
| 1        | 54              | 54% | 43             | 43% | 2              | 2% | 1               | 1% | 0                | 0% | 100%      | 100             |
| 2        | 32              | 32% | 66             | 66% | 2              | 2% | 0               | 0% | 0                | 0% | 100%      | 100             |

**Tabel4. 16**

**Frekuensi Jawaban Responden Nasabah BRI KCP Unit Salubulo Berdasarkan Aspek Empathy (Empati)**

| No Item | SS |     | S  |     | RR |    | TS |    | STS |    | Total (%) | Total Responden |
|---------|----|-----|----|-----|----|----|----|----|-----|----|-----------|-----------------|
|         | F  | %   | F  | %   | F  | %  | F  | %  | F   | %  |           |                 |
| 1       | 24 | 24% | 67 | 67% | 9  | 9% | 0  | 0% | 0   | 0% | 100%      | 100             |
| 2       | 16 | 16% | 81 | 81% | 3  | 3% | 0  | 0% | 0   | 0% | 100%      | 100             |

1. Mengenai frekuensi tanggapan terhadap item “Karyawan mampu memahami kebutuhan nasabah” pada kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, 54 (54%) nasabah BSI sangat setuju dengan 43 (43%). menyatakan setuju, 2 (2%) pelanggan BSI mengatakan ragu, 1 (1%) pelanggan BSI tidak setuju, dan tidak ada nasabah BSI yang menyatakan sangat tidak setuju. Sedangkan diketahui bahwa 24 (24%) nasabah BRI sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 67 (67%) nasabah BRI menyatakan setuju, 9 (9%) nasabah BRI mengajukan ragu, tidak ada nasabah BRI menyatakan tidak setuju. Dan tidak ada nasabah BRI yang menyatakan sangat tidak setuju. semua. Hal ini menunjukkan bahwa

perbandingan nasabah yang disurvei yang menyatakan ragu-ragu ada dua nasabah BSI dan sembilan nasabah BRI yang menyatakan ragu-ragu.

2. Dari frekuensi tanggapan dalam kuesioner yang diisi dan dianalisis oleh responden, “Karyawan mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah”, terlihat nasabah BSI 32 (32%) sangat setuju. 66 (66%) nasabah BSI menyatakan setuju, 2 (2%) nasabah BSI menyatakan ragu, tidak ada nasabah BSI menyatakan tidak setuju, dan tidak ada nasabah BSI yang menyatakan sangat tidak setuju. Saat ini 16 (16%) nasabah BRI menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 81 (81%) nasabah BRI setuju dengan pernyataan tersebut, 3 (3%) nasabah BRI mengajukan ragu-ragu, tidak ada nasabah BRI menyatakan tidak setuju, dan tidak ada nasabah BRI yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini memperlihatkan perbandingan responden nasabah yang menyatakan sangat setuju adalah 32 pelanggan BSI dan 16 pelanggan BRI mengatakan ragu-ragu.

##### **5. Pengajuan Hipotesis Uji beda Mann Withney**

Hipotesis merupakan kesimpulan atau dugaan yang sifatnya sementara didalam penelitian ini. Hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu  $H_a$  : ada perbedaan yang signifikan antara BSI dan BRI

- a. Untuk nilai signifikan atau Asymp. Sig (2-tailed) lebih kecil dari probabilitas 0,05 maka hipotesis atau " $H_a$  diterima"
- b. Namun jika nilai signifikan atau Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari probabilitas 0,05, maka hipotesis atau " $H_0$  ditolak"

**Tabel 4. 17**

**Statistik Hasil Uji Selisih Mann-withney**

| <b>SKOR TOTAL</b>           |          |
|-----------------------------|----------|
| <b>Mann-Whitney U</b>       | 12,500   |
| <b>Wilcoxon W</b>           | 5062,500 |
| <b>Z</b>                    | -12,197  |
| <b>Asymp.Sig.(2-tailed)</b> | ,000     |

**Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS Vers.24**

Pada tabel uji Mann-Whitney, diketahui bahwa skor Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa "Ha diterima" sebagai dasar keputusan uji Mann-Whitney di atas. Dengan demikian dapat dikatakan ada perbedaan antara BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

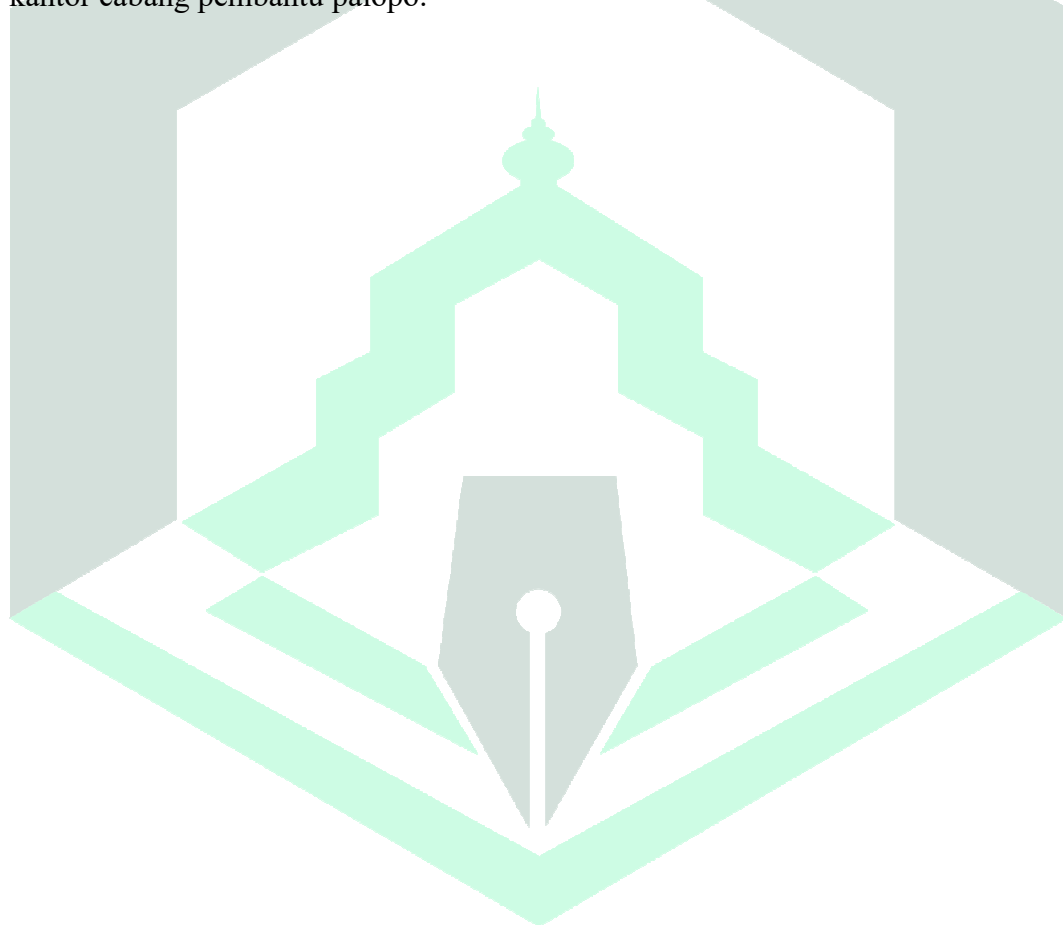
## **B. Pembahasan**

Perbandingan kualitas layanan BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Saubulo akan dibahas dalam penelitian ini. Penelitian menggunakan penyebaran kuesioner atau angket kepada responden dengan sampel yang telah ditetapkan sebanyak 200 responden dari kedua bank, untuk membahas topik penelitian. Selanjutnya data tersebut di evaluasi dengan bantuan IBM SPSS 24, yang akan membantu peneliti dalam menangani data penelitian.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji mann-withney menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa "Ha diterima". Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan BSI KCP Ratulangi dengan BRI Unit Salubulo.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Novi Hardianti tentang analisi komparasi kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia cabang palopo unit balandai kota palopo dan bank syariah mandiri kantor cabang pembantu palopo. Dimana hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan yang signifikan antara bank rakyat Indonesia cabang palopo unit balandai kota palopo dan bank syariah mandiri kantor cabang pembantu palopo.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Perbandingan kualitas layanan antara bank syariah dan bank konvensional, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut dari jawaban atas pernyataan pertanyaan:

Berdasarkan hasil uji Mann-Whitney, Anda dapat melihat bahwa itu adalah nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih kecil dari  $<$  nilai probabilitas 0,05. Karena terdapat perbedaan maka dapat disimpulkan bahwa “Ha diterima” dan menjawab rumusan masalah penelitian yaitu “ada perbedaan yang signifikan antara BSI KCP Ratulangi dan BRI unit Salubulo”.

#### **A. Saran**

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang dikemukakan, peneliti kemudian menambahkan saran-saran yang mungkin berguna bagi pemangku kepentingan terkait hasil penelitian ini. Anda dapat mengirimkan saran berikut.

#### **2. Untuk perusahaan**

- a. Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi memiliki kepuasan nasabah yang lebih tinggi daripada Bank Rakyat Indonesia dan berdasarkan temuan bahwa kualitas layanan dan fasilitas ditingkatkan.
- b. Bank Rakyat Indonesia juga memperhatikan nasabahnya agar puas dengan pelayanan dan fasilitasnya.

## 2. Untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa dan mengembangkan lebih lanjut hasil penelitian ini dengan menggunakan subjek penelitian dari perusahaan lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Sarini dan Taufik Edy Susanto, *Statistika Tanpa Stress*, (Jakarta: TransMedia Pustaka, 2015).
- Atmaja Jaka, 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018),  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>.
- Afifah, "*Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Dan Konvensional*", Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018
- Andespa Roni, 'Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Dengan Konvensional', *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 1.1 (2016),  
<[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=FuhTkZYAAAAJ&citation\\_for\\_view=FuhTkZYAAAAJ:mVmsd5A6BfQC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=FuhTkZYAAAAJ&citation_for_view=FuhTkZYAAAAJ:mVmsd5A6BfQC)>.
- Arif Nur Rianto Al, *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Bank BSI, "Sejarah Perseroan", diakses dari  
[https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Bank BRI "Sejarah Perseroan" diaakses dari  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210702175647-83-662446/sejarah-berdirinya-bri-bank-tertua-sejak-era-penjajahan>,
- Baroroh Ali, *Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS15*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2008).
- Cahyani Putri Dwi, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta', *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6.2 (2016),  
<<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>>.
- Cholid H. Abdul, Irwan Misbach, 'Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional', *Keungan dan Perbankan*, 20.1 (2016),  
<<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/157>>.
- Harinaldi, *Prinsip-prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005)

- Ismail, Manajemen Perbankan, (Cet. 5 Jakarta, Agustus 2018)
- Kementrian Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (PT. Graha Media, Jakarta Tahun 2019)
- Lestari Fibria Anggraini Puji, 'Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal sosioe-kons*, 10.2 (2018),  
<[https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons/article/download/2718/2046](https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/download/2718/2046)>.
- Manullang, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*" (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)
- Misback Irwan, "*Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan ModelPBZ)*", jurusan Manajemen, fakultas Dakwah UIN Alauddin Makassar tahun 2014
- Nilam, 'Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional ', *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, 2 (2015),  
<[https://www.academia.edu/40830874/ANALISIS\\_KOMPARATIF\\_DAN\\_EKSPLORATIF\\_TERHADAP\\_KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH\\_DAN\\_BANK\\_KONVENSIONAL\\_DI\\_KOTA PEKALONGAN](https://www.academia.edu/40830874/ANALISIS_KOMPARATIF_DAN_EKSPLORATIF_TERHADAP_KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH_DAN_BANK_KONVENSIONAL_DI_KOTA PEKALONGAN)>.
- Prijanto Budi, Rani Ferina Pulung, and Agustin Rusiana Sari, 'Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4.1 (2021),  
[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(1\).6607](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(1).6607).
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta:Prenada Media, 2013)
- Sunyoto Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Cet. 4, Yogyakarta: CAPS, 2014)
- Sulistiyowati Wiwik, *Kualita Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA press, 2018)
- Subagyo Joko, "*Metode Penelitian dalam Teori Praktek*", (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991)
- Sugiyono, "*Statistik Untuk Penelitian*", (Bandung Alfabeta, 2013)

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2008).

Sekaran Uma, *Metodologi Penelitian Unruk Bisnis*, (Jakarta:Salemba Empat,2015).

Sunarto dan Riduwan, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2009).

Sarwono Jonathan, *Teknik Jitu Memilih Prosedur Analisis Skripsi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014).

Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Bandung Alfabeta 2014)

Taufik Edy Susanto Sarini Abdullah, *Statistika Tanpa Stress*, (Jakarta: TransMedia Pustaka, 2015)

Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke S. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001)

Wahana Komputer, *Ragam Model Penelitian dan Pengelolahannya dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017)

Wahjono Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran BANK*, edisi pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)  
<http://journal.umsurabaya.ac.id/index.php/Mas/article/download/5295/4013>

Wiwik Sulistiyowati, *Kualita Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA press, 2018)

Zakiah Rafiqtuz, skripsi. “*Analisis Perbandingan Minat Menabung Pada Tabungan Antara Bank Syariah dan Konvensional* “ (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019)



## LAMPIRAN 1

### Kuesioner Kualitas Layanan BSI KCP Ratulangi

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

**Petunjuk:** Jawaban pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda cek list (✓) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

|                           |
|---------------------------|
| SS (Sangat Setuju)        |
| S (Setuju)                |
| RR (Ragu-Ragu)            |
| TS (Tidak Setuju)         |
| STS (Sangat Tidak Setuju) |

| Bukti Fisik |                                                                                         |    |   |    |    |     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.         | Pernyataan                                                                              | SS | S | RR | TS | STS |
| 1           | Fasilitas ATM BSI KCP Ratulangi tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik |    |   |    |    |     |
| 2           | Karyawan BSI KCP Ratulangi mampu memberikan pelayanan secara profesional                |    |   |    |    |     |
| 3           | Karyawan BSI KCP Ratulangi ramah dan profesional dalam melayani nasabah                 |    |   |    |    |     |
| 4           | Ruangan BSI KCP Ratulangi selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya.                  |    |   |    |    |     |

| Keandalan |                                                                                                                               |    |   |    |    |     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.       | Pernyataan                                                                                                                    | SS | S | RR | TS | STS |
| 1         | Pelayanan yang diberikan karyawan BSI KCP Ratulangi sudah sesuai dengan yang diharapkan                                       |    |   |    |    |     |
| 2         | Karyawan BSI KCP Ratulangi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas                                             |    |   |    |    |     |
| 3         | Karyawan BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu                                                    |    |   |    |    |     |
| 4         | Karyawan BSI KCP Ratulangi bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tanpa diminta bantuan |    |   |    |    |     |

| Daya Tangkap |                                                                                                                  |    |   |    |    |     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.          | Pernyataan                                                                                                       | SS | S | RR | TS | STS |
| 1            | Karyawan BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tanpa membedakan latar belakang nasabah |    |   |    |    |     |
| 2            | Karyawan BSI KCP Ratulangi sigap dalam menanggapi permintaan atau keluhan nasabah                                |    |   |    |    |     |
| 3            | Karyawan BSI KCP Ratulangi bersedia membantu kesulitan nasabah dalam bertransaksi                                |    |   |    |    |     |
| 4            | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat                        |    |   |    |    |     |

| Jaminan |                                                                                                           |    |   |    |    |     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.     | Pernyataan                                                                                                | SS | S | RR | TS | STS |
| 1       | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah |    |   |    |    |     |
| 2       | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu mengutamakan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah        |    |   |    |    |     |
| 3       | Karyawan BSI KCP Ratulangi memiliki pengetahuan yang luas serta berpengalaman                             |    |   |    |    |     |

|   |                                                                       |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4 | BSI KCP Ratulangi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

| Empati |                                                                                  |    |   |    |    |     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.    | Pernyataan                                                                       | SS | S | RR | TS | STS |
| 1      | KaryawanBSI KCP Ratulangi mampu memahami kebutuhan nasabah                       |    |   |    |    |     |
| 2      | Karyawan BSI KCP Ratulangi mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah |    |   |    |    |     |



### Kuesioner Kualitas Layanan BRI Unit Salubulo

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

**Petunjuk:** Jawaban pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda cek list (  $\sqrt{\phantom{x}}$  ) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>SS</b> (Sangat Setuju)        |
| <b>S</b> (Setuju)                |
| <b>RR</b> (Ragu-Ragu)            |
| <b>TS</b> (Tidak Setuju)         |
| <b>STS</b> (Sangat Tidak Setuju) |

| <b>Bukti Fisik</b> |                                                                                         |           |          |           |           |            |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| <b>No.</b>         | <b>Pernyataan</b>                                                                       | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>RR</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 1                  | Fasilitas ATM BSI KCP Ratulangi tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik |           |          |           |           |            |
| 2                  | Karyawan BSI KCP Ratulangi mampu memberikan pelayanan secara profesional                |           |          |           |           |            |
| 3                  | Karyawan BSI KCP Ratulangi ramah dan profesional dalam melayani nasabah                 |           |          |           |           |            |
| 4                  | Ruangan BSI KCP Ratulangi selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya.                  |           |          |           |           |            |

| Keandalan |                                                                                                                               |    |   |    |    |     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.       | Pernyataan                                                                                                                    | SS | S | RR | TS | STS |
| 1         | Pelayanan yang diberikan karyawan BSI KCP Ratulangi sudah sesuai dengan yang diharapkan                                       |    |   |    |    |     |
| 2         | Karyawan BSI KCP Ratulangi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas                                             |    |   |    |    |     |
| 3         | Karyawan BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu                                                    |    |   |    |    |     |
| 4         | Karyawan BSI KCP Ratulangi bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tanpa diminta bantuan |    |   |    |    |     |

| Daya Tangkap |                                                                                                                  |    |   |    |    |     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.          | Pernyataan                                                                                                       | SS | S | RR | TS | STS |
| 1            | Karyawan BSI KCP Ratulangi memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tanpa membedakan latar belakang nasabah |    |   |    |    |     |
| 2            | Karyawan BSI KCP Ratulangi sigap dalam menanggapi permintaan atau keluhan nasabah                                |    |   |    |    |     |
| 3            | Karyawan BSI KCP Ratulangi bersedia membantu kesulitan nasabah dalam bertransaksi                                |    |   |    |    |     |
| 4            | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat                        |    |   |    |    |     |

| Jaminan |                                                                                                           |    |   |    |    |     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.     | Pernyataan                                                                                                | SS | S | RR | TS | STS |
| 1       | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah |    |   |    |    |     |
| 2       | Karyawan BSI KCP Ratulangi selalu mengutamakan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah        |    |   |    |    |     |
| 3       | Karyawan BSI KCP Ratulangi memiliki pengetahuan yang luas serta berpengalaman                             |    |   |    |    |     |

|   |                                                                       |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4 | BSI KCP Ratulangi menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang |  |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

| Empati |                                                                                  |    |   |    |    |     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.    | Pernyataan                                                                       | SS | S | RR | TS | STS |
| 1      | KaryawanBSI KCP Ratulangi mampu memahami kebutuhan nasabah                       |    |   |    |    |     |
| 2      | Karyawan BSI KCP Ratulangi mampu memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah |    |   |    |    |     |



## LAMPIRAN 2

### HASIL KUESIONER RESPONDEN BSI

| No. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1   | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 78    |
| 2   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 90    |
| 3   | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 87    |
| 4   | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 74    |
| 5   | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 73    |
| 6   | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 87    |
| 7   | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 78    |
| 8   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 72    |
| 9   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 69    |
| 10  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 69    |
| 11  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 80    |
| 12  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 89    |
| 13  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 73    |
| 14  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 89    |
| 15  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 67    |
| 16  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 86    |
| 17  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 61    |
| 18  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 73    |
| 19  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 76    |
| 20  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 67    |
| 21  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 76    |
| 22  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 89    |
| 23  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 61    |
| 24  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 79    |
| 25  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 78    |
| 26  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 75    |
| 27  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 76    |
| 28  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 73    |
| 29  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 77    |
| 30  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 78    |
| 31  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 75    |
| 32  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 79    |
| 33  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 75    |
| 34  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 72    |
| 35  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 80    |
| 36  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 73    |
| 37  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 79    |
| 38  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 80    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 87 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 84 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 82 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 76 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 77 |
| 44 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 75 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 74 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 88 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 89 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 78 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 80 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 80 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 78 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 83 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 78 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 83 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 79 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 83 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 78 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 81 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 79 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 78 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 85 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 83 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 84 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 82 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 83 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 81 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 82 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 84 |
| 75 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 82 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 80 |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 81 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 79 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 80 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 84 |
| 82  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 80 |
| 83  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 83 |
| 84  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 81 |
| 85  | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 83 |
| 86  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 85 |
| 87  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 83 |
| 88  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 82 |
| 89  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 81 |
| 90  | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 82 |
| 91  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 82 |
| 92  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 84 |
| 93  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 82 |
| 94  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 80 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 77 |
| 96  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 77 |
| 97  | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 81 |
| 98  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 78 |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 86 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 79 |



## HASIL KUESIONR RESPONDEN BRI

| No. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1   | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 65    |
| 2   | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 44    |
| 3   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 58    |
| 4   | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 54    |
| 5   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 56    |
| 6   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 55    |
| 7   | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 52    |
| 8   | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 49    |
| 9   | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 50    |
| 10  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 58    |
| 11  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 51    |
| 12  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 54    |
| 13  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 57    |
| 14  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 52    |
| 15  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 58    |
| 16  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 50    |
| 17  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 50    |
| 18  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 50    |
| 19  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 49    |
| 20  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 52    |
| 21  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 51    |
| 22  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 51    |
| 23  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 51    |
| 24  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 54    |
| 25  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 56    |
| 26  | 5  | 4  |    | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 51    |
| 27  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 52    |
| 28  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 53    |
| 29  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 54    |
| 30  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 56    |
| 31  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 51    |
| 32  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 52    |
| 33  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 51    |
| 34  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 53    |
| 35  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 50    |
| 36  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 52    |
| 37  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 49    |
| 38  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 48    |
| 39  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 53    |
| 40  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 51    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 57 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 64 |
| 47 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 51 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 53 |
| 49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 51 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 51 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 55 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 61 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 60 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 56 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 58 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 55 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 54 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 57 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 56 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 75 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 54 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 57 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 53 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 50 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 83  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 85  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 50 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 53 |
| 88  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 90  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 91  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 60 |
| 92  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 62 |
| 93  | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 59 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 95  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 96  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 97  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 61 |
| 98  | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 59 |
| 99  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 52 |



### LAMPIRAN 3

#### Uji Validitas Dan Reliabilitas

##### A. Uji Validitas

##### 1. Uji Validitas Responden BSI KCP Ratulangi

|                       | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|-----------------------|----------|---------|------------|
| <b>Bukti Fisik01</b>  | ,462     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik02</b>  | ,545     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik03</b>  | ,604     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Bukti Fisik04</b>  | ,407     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan05</b>    | ,510     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan06</b>    | ,549     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan07</b>    | ,637     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Keandalan08</b>    | ,604     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap09</b> | ,687     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap10</b> | ,486     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap11</b> | ,547     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Daya Tangkap12</b> | ,640     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan13</b>      | ,687     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan14</b>      | ,511     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan15</b>      | ,663     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Jaminan16</b>      | ,594     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Empati 17</b>      | ,622     | 0,1966  | Valid      |
| <b>Empati18</b>       | ,412     | 0,1966  | Valid      |

##### 2. Uji Validitas Responden BRI Unit Salubulo

|                      | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----------------------|----------|---------|------------|
| <b>Bukti Fisik01</b> | ,203     | 0,1966  | Valid      |

|                       |      |        |       |
|-----------------------|------|--------|-------|
| <b>Bukti Fisik02</b>  | ,535 | 0,1966 | Valid |
| <b>Bukti Fisik03</b>  | ,568 | 0,1966 | Valid |
| <b>Bukti Fisik04</b>  | ,538 | 0,1966 | Valid |
| <b>Keandalan05</b>    | ,396 | 0,1966 | Valid |
| <b>Keandalan06</b>    | ,455 | 0,1966 | Valid |
| <b>Keandalan07</b>    | ,467 | 0,1966 | Valid |
| <b>Keandalan08</b>    | ,482 | 0,1966 | Valid |
| <b>Daya Tangkap09</b> | ,647 | 0,1966 | Valid |
| <b>Daya Tangkap10</b> | ,570 | 0,1966 | Valid |
| <b>Daya Tangkap11</b> | ,589 | 0,1966 | Valid |
| <b>Daya Tangkap12</b> | ,610 | 0,1966 | Valid |
| <b>Jaminan13</b>      | ,418 | 0,1966 | Valid |
| <b>Jaminan14</b>      | ,399 | 0,1966 | Valid |
| <b>Jaminan15</b>      | ,573 | 0,1966 | Valid |
| <b>Jaminan16</b>      | ,570 | 0,1966 | Valid |
| <b>Empati 17</b>      | ,547 | 0,1966 | Valid |
| <b>Empati18</b>       | ,418 | 0,1966 | Valid |

## B. Uji Reliabilitas

### 1. Uji Reliabilitas BSI KCP Ratulangi

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,876             | 18         |

### 2. Uji Reliabilitas BRI Unit Salubulo

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,825             | 18         |

## 5. Uji Mann-withney

| Descriptives |      |                                  |             |            |
|--------------|------|----------------------------------|-------------|------------|
|              | Bank |                                  | Statistic   | Std. Error |
| Skor         | BSI  | Mean                             | 79,76       | ,579       |
|              |      | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 78,61      |
|              |      |                                  | Upper Bound | 80,91      |
|              |      | 5% Trimmed Mean                  | 80,04       |            |
|              |      | Median                           | 80,00       |            |
|              |      | Variance                         | 33,477      |            |
|              |      | Std. Deviation                   | 5,786       |            |
|              |      | Minimum                          | 60          |            |
|              |      | Maximum                          | 90          |            |
|              |      | Range                            | 30          |            |
|              |      | Interquartile Range              | 7           |            |
|              |      | Skewness                         | -,825       | ,241       |
|              |      | Kurtosis                         | 1,528       | ,478       |
|              | BRI  | Mean                             | 54,29       | ,382       |
|              |      | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 53,53      |
|              |      |                                  | Upper Bound | 55,05      |
|              |      | 5% Trimmed Mean                  | 54,14       |            |
|              |      | Median                           | 54,00       |            |
|              |      | Variance                         | 14,592      |            |
|              |      | Std. Deviation                   | 3,820       |            |
|              |      | Minimum                          | 44          |            |
|              |      | Maximum                          | 65          |            |
|              |      | Range                            | 21          |            |
|              |      | Interquartile Range              | 6           |            |
|              |      | Skewness                         | ,503        | ,241       |
|              |      | Kurtosis                         | ,415        | ,478       |

## LAMPIRAN 4

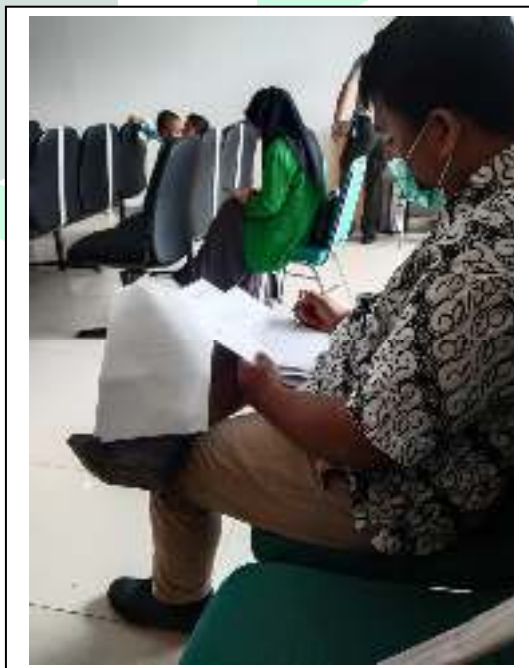
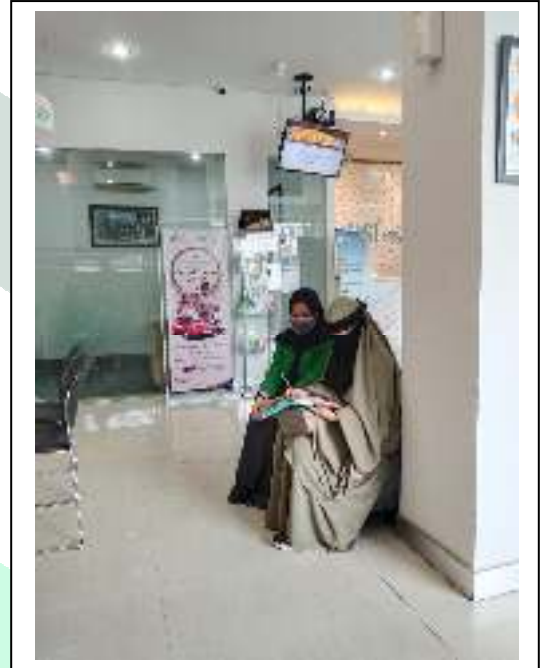
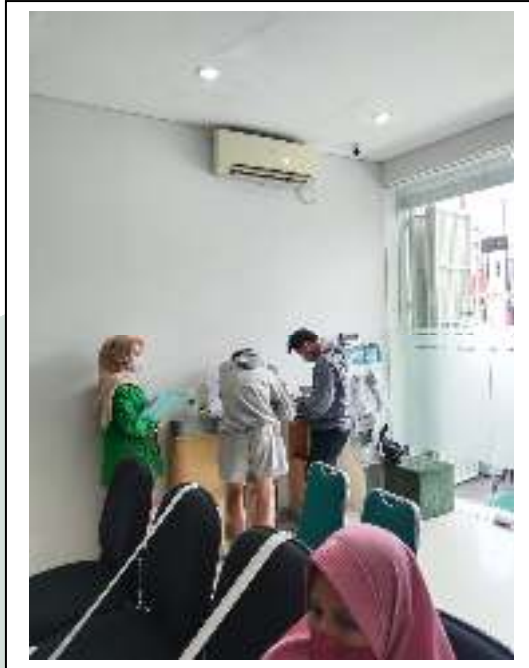
Tabel Distribusi r

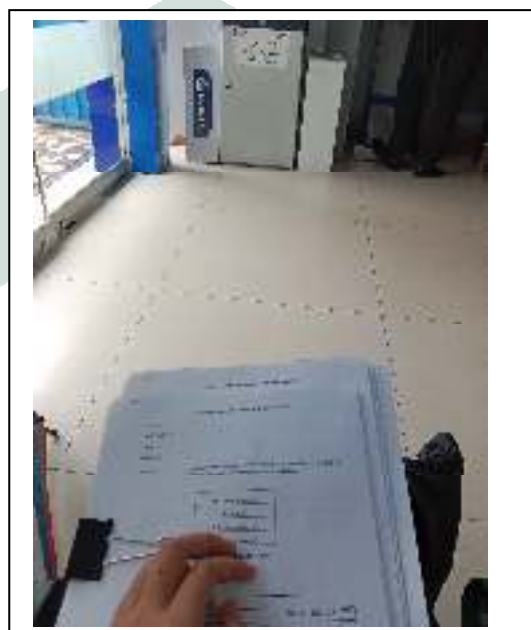
Tabel untuk df=151- 200

| df =(N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|-----------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|           | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|           | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|           | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 71        | 0.1940                                   | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72        | 0.1927                                   | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73        | 0.1914                                   | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74        | 0.1901                                   | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75        | 0.1888                                   | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76        | 0.1876                                   | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77        | 0.1864                                   | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78        | 0.1852                                   | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79        | 0.1841                                   | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80        | 0.1829                                   | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81        | 0.1818                                   | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82        | 0.1807                                   | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83        | 0.1796                                   | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84        | 0.1786                                   | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85        | 0.1775                                   | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86        | 0.1765                                   | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87        | 0.1755                                   | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88        | 0.1745                                   | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89        | 0.1735                                   | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90        | 0.1726                                   | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91        | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92        | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93        | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94        | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95        | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96        | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97        | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98        | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99        | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100       | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

## LAMPIRAN 5

### Dokumentasi





## RIWAYAT HIDUP



**Agida Syahit**, lahir di Raha pada tanggal 21 Oktober 2000. Penulis merupakan anak ke dua sdari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah Syahrudin dan ibu ItaHas. Penulis berasal dari Desa Kaluku, Kec. Sukamaju, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan. Pendidikan dasar penulis selesai pada tahun 2012 di SDN 142 Tamboke, Kec. Sukamaju. Kemudian di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 1 Sukamaju hingga tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Luwu Utara hingga tahun 2018. Setelah lulus SMA di tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.

**Contact Person Penulis:** [agidasyahit0154\\_mhs18@iainpalopo.ac.id](mailto:agidasyahit0154_mhs18@iainpalopo.ac.id)