PENGARUH PELAYANAN PETUGAS BTPN SYARIAH PADA PRODUK TEPAT PEMBIAYAAN SYARIAH KELOMPOK TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)

Oleh :

WIBI PRASTIO

NIM 0503172202

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH

PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2021

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH PELAYANAN PETUGAS BTPN SYARIAH PADA PRODUK TEPAT PEMBIAYAAN SYARIAH KELOMPOK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PETUGAS BTPN SYARIAH DI DESA DURIN SIMBELANG)"** an. Wibi Prastio, NIM 0503172202. Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Smatera Utara Medan pada tanggal 28 Oktober 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 4 November 2021
Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Program Studi
Perbankan Syariah

Ketua	Sekretaris
Dr. Tuti Anggraini, MA	Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 203105770	NIDN. 2026048901

Anggota Penguji

Pembimbng 1	Pembimbing 2
Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA	Nurul Inayah, M.E
NIDN. 2001077903	NIDN. 010312920

Penguji 1	Pengauji 2
Dr. Kamilah, SE. Ak, M.Si, CA	Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2023107901	NIDN. 2014048601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Berjudul:

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS BTPN SYARIAH PADA PRODUK TEPAT PEMBIAYAAN SYARIAH KELOMPOK TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)

Oleh :

WIBI PRASTIO

NIM 0503172202

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 18 Oktober 2021

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA	**Nurul Inayah, M.E**
NIDN. 2001077903	**NIDN.0103129201**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Tuti Anggraini, MA

NIDN.2031057701

ABSTRAK

Wibi Prastio (2021), NIM : 0503172202, Judul Skripsi : "Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)", Pembimbing Skripsi I Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA dan Pembimbing Skripsi II Ibu Nurul Inayah, M.E.I.

Penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Terhadap Kepuasan Nasabah di Desa Durin Simbelang. Perkembangan Bank Syariah yang terus meningkat, menurut OJK data Statistik Perbankan Syariah tahun 2019 jumlah BUS, UUS, dan BPRS ada 197 unit, sedangkan tahun 2020 ada 198 unit. Oleh karena itu BTPN Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak kecewa dan dapat bersaing. Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah populasi 104 nasabah di Desa Durin Simbelang. Dengan teknik pengambilan sempel dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengambilan data dengan menyebar kuisioner dan wawancara. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh signifikan Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah dengan t_{hitung} 3,599 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,003 < 0,05. (2) terdapat pengaruh signifikan Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah dengan t_{hitung} 4,977 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,008 < 0,05. (3) terdapat pengaruh signifikan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah dengan t_{hitung} 4,288 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,005 < 0,05. (4) terdapat pengaruh signifikan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah dengan t_{hitung} 4,180 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,002 < 0,05. (5) terdapat pengaruh signifikan Perhatian terhadap Kepuasan Nasabah dengan t_{hitung} 3,807 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,000 < 0,05.

Kata Kunci : Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Perhatian, dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Anugrah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini. Shalawat beriring salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaat beliau di yaumul Ma'shar. Adapun judul penelitian ini **Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Pada kesempatan ini Penelitian ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT sang kecintaan tertinggi serta satu-satuNya penolong dan kepunyaan segala sesuatu yang ada di bumi yang selalu memberikan kenikmatan dan jalan kemudahan serta karuniaNya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Selanjutnya kepada Orang Tua Penulis Ayahnda tercinta NARDI dan Ibunda tercinta MARIANA yang selalu menjadi motivasi serta semangat terbesar untuk terus melangkah dan melupakan lelah demi berjuang di jalan Allah. Untuk ke 4 saudara saya abanganda WINA ROYADI, kakanda LISA MARDIANA, adinda tersayang yang selalu memberikan support tiada henti WIDYA LISDINI, dan adinda WANDA WITARI yang selalu menyemangati. Dan serta keluarga besar penulis yang selalu menyokong semangat.

Penelitian menyelesaikan skripsi ini berkat arahan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan ketulusan hati penulis

ingin mengucapkan ribuan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam menulis skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor UIN SU.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan FEBI UIN SU.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Ahmad Amin Dalimunte, M.Hum., Ph. D selaku Penasehat Akademik saya.
6. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA selaku Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan Skripsi sampai dengan selesai.
7. Ibu Nurul Inayah, M. E. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan Skripsi sampai dengan selesai.
8. Seluruh staf, karyawan, dan Petugas Lapangan PT. Bank BTPN Syariah KC Medan S. Parman
9. Untuk teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas C 2017 kalian luar biasa dan kalian sangat istimewa.
10. Untuk sahabat SMA saya SMA NEGERI 1 PANCUR BATU yaitu Nadila T. Oktapiani, Ovi Milenia Trinasa, dan Sitta Kartika Lubis
11. Untuk temen-temen terbaik Ulfa Wulandari, Wilga Novtiari, Fahmi Aziz, Juliando Syam, Anisa Sihombing, Latifah Annisa, Ika Suryani Simatupang, Nuria Handayani, Dwi Ayu Pratiwi dan lain-lain.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Akhirnya penulis panjatkan do'a agar seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga atas bantuan dan amal baiknya mendapat imbalan dan pahala dari Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan

manfaat bagi Penulis sendiri maupun Penulis berikutnya, dan juga Pembaca dimasa yang akan datang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 27 September 2021

WIBI PRASTIO
NIM. 0503172202

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Batasan Masalah 9
D. Perumusan Masalah 9
E. Tujuan Penelitian 9
F. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN TEORITIS **11**

A. Konsep Pelayanan 11
   1. Pengertian Pelayanan 11
   2. Karakteristik Pelayanan 12
   3. Dasar-dasar Pelayanan 13
   4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik 15
   5. Dimensi Kualitas Pelayanan 16
   6. Pelayanan dalam Perseptif Islam 17
B. Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok 20
   1. Pengertian 20
   2. Akad yang digunakan 21
   3. Manfaat produk 21
   4. Syarat menjadi nasabah 22
   5. Tujuan produk 22

C. Kepuasan Nasabah 23
1. Pengertian Kepuasan 23
2. Dimensi Kepuasan 24
3. Ciri-ciri Konsumen yang Puas 26
4. Mengukur Kepuasan Nasabah 26
5. Strategi meningkatkan Kepuasan Nasabah 30
6. Kepuaasan Nasabah dalam Pespektif Islam 32
D. Penelitian Terdahulu 33
E. Kerangka Teoritis 37
F. Hipotesis Penelitian 38

BAB III METODE PENELITIAN 40

A. Pendekatan Penelitian 40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 40
C. Populas dan Sampel 40
D. Data Penelitian 42
E. Teknik Pengumpulan Data 42
F. Defenisi Operasional 43
G. Teknik Analisa Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56

A. Hasil Penelitian 56
1. Gambaran Umum Perusahaan 56
2. Gambaran Umum Desa Durin Simbelang 60
3. Analisis Deskriptif 64
4. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas 66
5. Hasil Pengujian Asumsi Klasik 68
6. Hasil Pengujian Hipotesis 76
B. Pembahasan 80

BAB V PENUTUP 86

A. Kesimpulan 86
B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 88

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Hal**

1.1 Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia tahun 2016-2020 1
1.2 Mata Pencarian Penduduk Desa Durin Simbelang tahun 2019 4
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 37
3.1 Rencana Waktu Penelitian 44
3.2 Kreteria penilaian kuesioner 47
3.3 Defenisi Oprasional 48
4.1 Perjalanan BTPN Syariah 57
4.2 Descriptive Statistic 64
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 65
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 65
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 66
4.6 Hasil Uji Validitas 66
4.7 Hasil Uji Reliabilitas 68
4.8 Hasil uji Normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov* 69
4.9 Hasil Uji Multikolineartitas 71
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas 73
4.11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda 75
4.12 Hasil Uji Determinasi 76
4.13 Hasil Uji T (Parsial) 78
4.14 Hasil Uji F (Simultan) 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Hal**

2.1 Kerangka Teoritis 42
4.1 Logo BTPN Syariah 58
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan 59
4.3 Struktur Organisasi Desa Durin Simbelang 63
4.4 Uji Normalitas 68
4.5 Histogram Display Normal Curve Kepuasan Pelanggan 70
4.6 Uji Heteroskedastisitas 72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan. Kegiatan usaha lembaga dapat berupa menghimpun dana dengan menawarkan berbagai skema, menyalurkan dana dengan berbagai skema atau kegiatan menyalurkan dan menghimpun dana sekaligus, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.[1]

Perbankan syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang mana dalam kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dunia perbankan semakin hari semakin meningkat, perbankan syariah harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Institusi perbankan syariah ini mulai merata dan menampakkan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya bank-bank konvensional yang ada. Perbankan syariah di Indonesia diproyeksikan akan meningkat pesat seiring dengan meningkatnya laju ekspansi kelembagaan dan akselerasi pertumbuhan aset perbankan syariah yang sangat tinggi.

Berikut ini adalah data jumlah perkembangan bank umum syariah pada tahun 2016-2020:

Tabel 1.1

Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia tahun 2016-2020

Kelompok Bank	2016	2017	2018	2019	2020
BUS	14	13	13	14	12
UUS	21	21	19	19	22
BPRS	166	167	167	164	164

[1] Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Cetakan ke-8, (Depok: Kencana, 2017)., hal 50.

Sumber: Data statistik perbankan syariah 2016-2020 (www.ojk.go.id)

Dari tabel 1.1 terlihat bahwasanya perkembangan bank syariah meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, ada 12 unit Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah, dan ada 164 unit Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah (BTPN Syariah) adalah sebuah bank yang berkomitmen memberikan kesempatan bagi setiap umat untuk mewujudkan niat baik mereka lebih cepat, membangun hidup yang lebih berarti serta memberikan dampak yang bermakna bagi jutaan rakyat Indonesia.

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah (UUS) BTPN. Bank Sahabat Purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan bank umum non devisa yang 70% sahamnya diakusisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014.[2]

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program dayanya.[3]

Menjadi bank mass *market terbaik*, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia adalah visi dari BTPN Syariah. Sedangkan misinya adalah Bersama,

[2] BTPN Syariah, "Profil BTPN Syariah", https://www.btpnsyariah.com/tentang-kami/profil.html diakses pada 31 Maret 2021, pukul 21.16 WIB.

[3] BTPN Syariah, "Tentang Kami", https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah diakses pada 31 Maret 2021, pukul 21.20 WIB.

kita ciptakan kesempatan untuk tumbuh dan hidup yang lebih berarti dan memberdayakan jutaan keluarga pra/cukup sejahtera meraih kehidupan yang lebih baik, dengan membangun 4 (empat) prilaku nasabah yaitu: Berani Berusaha, Disiplin, Kerja keras, dan Saling Bantu.

Produk dan layanan yang ditawarkan bank BTPN Syariah ada dua, yaitu Pendanaan dan Pembiayaan.[4] Produk pendanaan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia. Sedangkan Produk BTPN Syariah dalam hal pembiayaan adalah Produk Paket Masa Depan (PMD). Paket Masa Depan sekarang sudah diganti menjadi dua produk pembiayaan yaitu tepat pembiayaan syariah – kelompok dan tepat pembiayaan modal kerja syariah.

Produk tepat pembiayaan syariah kelompok adalah pembiayaan yang ditunjukan khusus pada perempuan prasejahtera produktif, dilakukan berdasarkan perjanjian jual beli dengan akad wakalah wal murabahah. Produk tepat pembiayaan syariah ini sebelumnya disebut PMD, memiliki fokus pembagunan karakter dan kebiasaan-kebiasaan baik nasabah, yaitu berani berusaha, disiplin, kerja keras, dan saling bantu (BDKS).

Sebagai bank yang sedang berkembang pesat, BTPN syariah memiliki keunikan, yaitu satu-satunya bank untuk keuangan inklusif, melakukan pemberdayaan terhadap perempuan, 90% karyawannya perempuan, memberikan kesempatan kepada tamatan SMA untuk berkarir dibidang pebankan, dan melahirkan generasi bankir baru.

Salah satu pogram kerja BTPN Syariah adalah memiliki tim bisnis yang langsung terjuan ke desa-desa. Dengan bantuan petugas BTPN Syariah atau yang dikenal dengan *Community Officer* yang terjuan kelapangan mempermudah para nasabahnya. Hanya petugas dari bank BTPN yang terjuan langsung ke desa-desa. Berdasarkan observasi saya sejauh ini hanya bank BTPN Syariah yang memiliki petugas terjun langsung kelapangan di desa Durin Simbelang untuk memasarkan

[4] BTPN Syariah, "Tentang Kami", www.btpnsyariah.com diakses pada 20 Februari 2021, pukul 20.18 WIB.

produknya, bank lain tidak ada. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk memilih bank ini sebagai bahan untuk diteliti.

Dalam terjuan ke desa petugas membawakan produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok. Menurut petugas yang ada di Desa Durin Simbelang produk tepat ini adalah produk unggulan di BTPN Syariah. Bahkan pada faktanya menurut petugas tersebut produk tepat ini mengalami kenaikan selama masa pandemi, kenaikan yang terjadi sekitar 20% yang mana sebelumnya pengguna produk ini hanya sekitar 55%. Tetapi dimasa pandemi covid ini produk tepat pembiayaan syariah ini meningkat menjadi 75%, oleh sebab itu penulis tertarik untuk menggunakan produk ini didalam penelitiannya.

Desa durin simbelang merupakan salah satu desa yang didatangi petugas BTPN Syariah. Desa durin simbelang merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang. Menurut beberapa tokoh masyarakat dulunya desa ini banyak pokok Durian, wilayah tersebut lambat laun menjadi nama sebuah desayang pada saat itu bernama Desa Durin Simbelang. Desa Durin Simbelang terletak di jalan lintas Brastagi-Medan, yaitu dijalan Jamin Ginting Km 21.

Nah ketika wawancara dengan petugas pada selasa, 30 Maret 2021 alasan mereka memilih Desa Durin Simbelang sebagai menambah nasabah yaitu karna di desa ini yang *pertama* penduduk di Desa ini termasuk para pekerja yang aktif, artinya para penduduk memiliki usaha, ada pedagang, bertani, berkebun ataupun berladang.

Tabel 1.2

Mata Pencarian Penduduk Desa Durin Simbelang tahun 2019

Mata Pencarian	Dusun I	Dusun II	Dusun III	Dusun IV	Dusun V	Jumlah
Petani	40	8	28	9	50	135
Dagang	3	-	4	-	3	10
Angkutan	2	-	1	1	2	6

PNS	-	-	1	1	-	2
Pegawai swasta	12	22	15	9	2	60
TNI	1	-	2	-	1	4
Wiraswasta	55	45	49	180	70	399

Sumber: Kantor Desa Durin Simbelang

Terlihat jelas dari data diatas penduduk di desa Durin Simbelang adalah para pekerja dan para pelaku usaha. Oleh sebab itu desa ini menjadi pilihan dari petugas BTPN Syariah dalam memasarkan produk mereka.

Kedua yaitu, di desa ini memiliki penduduk yang wellcome, ramah terhadap petugas atau bahkan orang asing. Kemudian yang ketiga yaitu menurut petugas dalam pembayaran angsuran nasabah di Desa ini termasuk dalam katagori lancar dan kerja sama dengan petugas dan nasabah itu sudah 8 tahun berjalan di desa Durin Simbelang ini[5]. Waktu delapan tahun kerja sama petugas BTPN Syariah dengan Nasabah yang ada di desa Durin Simbelang itu bukanlah waktu yang sebentar. Dibalik kerja sama yang panjang itu tentunya ada kualitas layanan yang diberikan Petugas BTPN Syariah.

Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyaraat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah[6].

Kualitas pelayanan meliputi lima komponen, yaitu *pertama,* Jaminan (*Assurance)* kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. *kedua,* Daya tanggap (*Responsiveness)* yaitu kemampuan

[5] Fenny, petugas BTPN Syariah *(Community Officer)* yang ada di Desa Durin Simbelang, wawancara di Desa Durin Simbelang, 30 Maret 2021, pukul 12.15 WIB.

[6] Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 8

perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. *ketiga*, Bukti fisik (*Tangible)* yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksentensinya pada pelanggan. *Keempat*, Kepedulian (*Empathy)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah. Sedangkan yang *kelima*, Kehandalan (*Reliability)* yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan[7].

Tetapi pada fakta dilapangan petugas tidak menjalankan dimensi Jaminan (*Assurance)* dengan baik. Berdasarkan hasil observasi saya, petugas memiliki keramahan yang kurang baik. Sampai saat ini petugas masih ada yang tidak mengenali betul nasabah yang jarang hadir ketika pembayaran, nasabah hanya menitip pembayarannya pada rekannya. Nasabah juga tidak tau rumah mereka dengan jelas.

Kemudian pada dimensi Perhatian *(Empathy)* berdasarkan hasil observasi saya, Perhatian yang diberikan petugas itu kurang. Karena jika nasabah tidak membayar angsuran ketika jadwal pembayaran angsuran berlangsung, nasabah tersebut tidak hadir. Petugas tidak perhatian kenapa nasabah tidak melakukan pembayaran angsuran. Seharusnya petugas bertanya kenapa tidak membayar, apa kendala yang dihadapi seharusnya petugas tahu.

Pada dimensi Kehandalan *(Reliability)* berdasarkan observasi saya, kehandalan petugas juga kurang baik. Pada jadwal pembayaran yang sudah ditetapkan dari awal yaitu setiap hari Selasa pukul 11.00 WIB dalam dua minggu sekali. Tetapi pada faktanya Petugas tidak hadir tepat pada waktunya, terkadang petugas hadir pukul 12.00 WIB. Hal ini membuat nasabah menunggu lama dan merasa kecewa terhadap petugas.

Mesin ATM adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu

[7] Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009, *h*. 288.

dilayani oleh seorang "teller" manusia.[8] Berdasarkan hasil observasi saya, jarang sekali ditemukannya mesin ATM *BTPN Syariah.* Di Desa Durin Simbelang sendiri tidak tersedianya mesin ATM, ATM terdekat terletak di Desa Gotong Royong Kecamatan Pancur Batu. Menurut Google Maps jarak yang dapat ditempuh untuk ke ATM terdekat itu sekitar ± 3 km. ATM yang terdekat itu adalah ATM Bank Sumut, Bank BRI, dan Bank Mandiri, sedangkan ATM *BTPN Syariah* itu tidak ada.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut kepada nasabah tentang pelayanan *petugas BTPN Syariah* dengan judul : **"Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah Di Desa Durin Simbelang)".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasikan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Persaingan dibidang jasa kian hari semakin meningkat, untuk itu setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memiliki strategi atau ciri khas tersendiri agar tidak kalah saing.
2. Perkembangan Bank Syariah yang terus meningkat membuat persaingan dibidang jasa perbankan semakin ketat. BTPN Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak kecewa.
3. Pelayanan yang diberikan *petugas* BTPN Syariah berdasarkan observasi penulis tidaklah sesuai dengan harapan, sehingga kurang memuaskan dan membuat nasabah kecewa.

[8] Merdeka.com, "Mengenal Mesin ATM", https://m.merdeka.com diakses pada 1 September 2021.

4. Pada dimensi Jaminan *(Assurance)* masih ditemukan kurangnya keramahan yang kurang baik pada petugas terhadap nasabahnya, apalagi nasabah yang jarang hadir ketika pembayaran angsuran.
5. Terlihat oleh penulis pada dimensi Perhatian *(Emphaty)* petugas tersebut kurang memperhatikan nasabah yang tidak membayar angsuran apalagi nasabah tersebut tidak berani menjumpai petugasnya langsung.
6. Kehadiran petugas tidaklah tepat waktu sesuai dengan kesepakatan bersama, ini artinya didalam dimensi Kehandalan *(Reliability)* petugas kuranglah baik.
7. Jarangnya ditemukannya mesin ATM BTPN Syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang mengakibatkan tidak tepat sasaran, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada 5 variabel bebas pelayanan yang meliputi : Jaminan *(Asssurance)* (X_1), Kehandalan *(Reability)* (X_2) , Daya tanggap (*Responsiveness)* (X_3), Bukti fisik (*Tangible)* (X_4), dan Perhatian (*Emphaty)* (X_5), yang berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang (Y) sebagai variabel terikat.

D. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pegaruh Jaminan *(Asssurance)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?
2. Apakah terdapat pegaruh Kehandalan *(Reability)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?
3. Apakah terdapat pegaruh Daya Tanggap *(Responsiveness)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?

4. Apakah terdapat pegaruh Bukti Fisik *(Tangible)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?
5. Apakah terdapat pegaruh Perhatian *(Emphaty)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?
6. Apakah terdapat pengaruh simultan dari jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian, terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui pegaruh Jaminan *(Asssurance)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.
b. Untuk mengetahui pegaruh Kehandalan *(Reability)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.
c. Untuk mengetahui pegaruh Daya Tanggap *(Responsiveness)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.
d. Untuk mengetahui pegaruh Bukti Fisik *(Tangible)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.
e. Untuk mengetahui pegaruh Perhatian *(Emphaty)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.
f. Untuk mengetahui pengaruh simultan dari jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian, terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

F. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Penulis diharapkan akan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang ekonomi dan lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah serta sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori perbankan syariah yang telah diperoleh di bangku kuliah.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menjadi model penelitian untuk melakukan penelitian serupa. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas pelayanan jasa pada perbankan syariah.

c. Bagi Praktisi

Memberikan informasi bagi Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang mengenai menejemen kualitas dan mengungkap kualitas pelayanan pada bank syariah terhadap kepuasan nasabahnya. Dan memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank syariah.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi kepada masyarakat tentang dunia perbankan, khususnya Bank BTPN Syariah. Sehingga masyarakat memiliki gambaran tentang bagaimana kondisi perbankan syariah yang dapat memberikan keamanan penitipan dana dan menguntungkan bagi mereka.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sutopo dan Suryanto, "Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan". Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Haksever menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis[1].

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun[2]. Menurut Moenir pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Terdapat pengertian pelayanan menurut beberapa ahli. Menurut (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landas faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian

---

1 Sirhan Fikri, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa". dalam *Jurnal Konsep Pelayanan*, Vol III (1): 120-134, Januari 2016, h. 121.

2 Kotler dan Keller (ed.). *Manajemen Pemasaran edisi 13.* Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009, h. 83.

kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses,pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi selurh kehidupan orang dalam masyarakat[3].

Seorang petugas Bank atau BMT pastinyalah dituntut untuk dapat memberikan pelayan prima / Service Exellent kepada nasabanya. Service Exellent adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Maka berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Normann (2002) menyatakan karakteristik pelayanan itu sebagai berikut:

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba.
b. Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
c. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.[4]

[3] Digilab UNILA, "Pelayanan", http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf, diakses pada tanggal 26 Januari 2021, pukul 17.10 WIB.

[4] Sirhan Fikri, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa". dalam *Jurnal Konsep Pelayanan*, Vol III (1): 120-134, Januari 2016, h. 121.

Kemudian didalam buku yang ditulis oleh Supranto J yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar", Layanan/jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu :

a. Tidak berwujud (intangibility)

   Layanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli. Seorang konsumen akan percaya kepada penyedia jasa apabila penyedia layanan mampu mengarahkan atau meyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

b. Tidak terpisahkan (inseparibility)

   Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Keanekaragaman

   Mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

d. Tak tahan lama (mudah lenyap)

   Jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu[5].

3. Dasar-dasar Pelayanan

Petugas sebuah lembaga dituntut untuk meberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah,

[5] Wawasan pendidikan, "Apa itu Pelayanan?" https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html diakses pada 26 Januari 2021 pukul 17.40 WIB.

maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami antara lain:[6]

a. Memusatkan perhatian kepada pelanggan, yaitu dengan :
    1) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali kali memotong pembicaraan.
    2) Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
    3) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.
    4) Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda.
b. Meberikan pelayanan yang efisien, yaitu dengan :
    1) Melayani pelangan berikutnya dengan segera setelah selesei melayani pelanggan.
    2) Menggunakan waktu seakurat mungkin.
    3) Berbicara seperlunya kepada pelanggan.
    4) Merencanakan apa yang berikutya akan dilakukan.
    5) Menindak lanjuti pelayanan sampai selesai.
c. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, yaitu dengan :
    1) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
    2) Tidak menggurui pelanggan sepintar apapun anda.
    3) Memuji denan tulus.
    4) Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang istimewa.
d. Membina hubugan baik dengan pelanggan, yaitu dengan :
    1) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pebicaraan.

[6]Ir. Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Indsustri Jasa*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm.171.

2) Menunjukan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
3) Membererikan perhatian kepada pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah pelanggan.

4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki dua faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang dalam pelayanannya petugas harus memliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, dan yang kedua ialah faktor sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Dan pada akhirnya sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah dioprasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi tentunya kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lainnya.[7]

Berikut beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:33) antara lain :

a) Tersedianya Karyawan yang Baik Kenyamanan pengunjung sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pengunjung sehingga pengunjung semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
b) Mampu Berkomunikasi dengan Baik Mampu berkomunikasi dengan baik artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pengunjung. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami

[7] Badi'u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syari;ah* , diakses dari http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8317/1/BADI%27U%20RAJAB-FSH.pdf diakses pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 21.16 WIB.

keinginan pengunjung. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

c) Berusaha Memahami Kebutuhan Pengunjung Berusaha memahami kebutuhan pengunjung artinya para karyawan khususnya *customer service* harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh para pengunjung. Karyawan yang lamban akan membuat pengunjung lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung secara cepat.

d) Mampu Melayani secara Cepat dan Tepat Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pengunjung diharapkan para karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pengunjung.[8]

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2014:282) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual (Service Quality)* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

a. Bukti fisik *(tangibles)*, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik seperti gedung, ruangan

[8] Ronita Uli Sari Sianipar. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru*" *dalam Jurnal Kualitas Pelayanan*, Vol 5 (1): 1-11, April 2018, h. 6-7.

yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Salah satu yang menjadi catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan dan syar'i.

Allah SWT memerintahkan kita atau menyuruh kita mengenakan pakaian untuk menutup aurat, guna untuk menjaga diri kita dari hal-hal yang tidak diinginkan. Namun pakaian yang lebih baik di mata Allah ialah pakaian takwa. Yang mana pakaian takwa itu ialah kita selalu bertakwa kepada Allah dan melakukan apa yang diperintahkan-Nya dan meninggalkan apa yang dilarangNya. Dan sudah sepantasnya lah karyawan pada lembaga keuangan syariah untuk mengerjakan perintah ini. Mereka harus berbusana yang menutup aurat dan rapi juga sesuai syariat dalam Islam.

Indikator yang terdapat pada dimensi *tangible*, antara lain:

1) Peralatan mutakhir/baru, yaitu pada perusahaan jasa tentu dan harus memiliki peralatan yang canggih dan modern, agar lebih memudahkan pelanggannya.
2) Fasilitas fisik yang berdaya tarik, yaitu pada suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang tampak dan dapat dilihat oleh pelanggan, dan fasilitas itu juga dapat membuat para pelanggan menjadi tertarik. Karyawan yang berpenampilan menarik, yaitu setiap karyawan pada perusahaan jasa diharuskan berpenampilan rapi, bersih dan memakai pakaian seragam yang dapat menjadi identitas tersendiri bagi perusahaan jasa tersebut.
3) Fasilitas fisik yang sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan, yaitu karyawan perusahaan jasa memberikan fasilitas sesuai jenis jasa yang ditawarkan, misalnya dalam bank syariah ketika seorang nasabah membuka tabungan, pasti mereka akan

mendapatkan kartu ATM sesuai dengan jenis produk tabungan yang mereka buka.

b. Kehandalan *(reliability),* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat atas keluhan pengunjung dan menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan. berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang diberikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

   Indikator yang terdapat pada dimensi *reliability*, antara lain:

   1) Bila menjanjikan akan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan, yaitu bahwa suatu perusahaan bila sudah membuat janji kepada pelanggan, hendaklah untuk menepatinya, jangan sampai perusahaan tersebut berkhianat.
   2) Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, yaitu setiap pelanggan ketika menghadapi masalah, karyawan tidak boleh untuk menyalahkan maupun menyudutkan pelanggan.
   3) Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali, yaitu karyawan pada perusahaan jasa menyampaikan secara jujur dan apa adanya mengenai apa-apa saja yang terdapat pada perusahaannya seperti produk yang telah dipilih pelanggan.
   4) Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yaitu ketika karyawan memberikan jasa yang memang telah diberi waktu untuk menyelesaikannya, maka karyawan tersebut harus melaksanakannya.
   5) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan, yaitu karyawan tidak melakukan kesalahan baik dalam menginput

maupun memasukan pencatatan transaksi pelanggan, namun jika karyawan melakukan kesalahan, karyawan langsung mengganti dan memperbaiki kesalahan pencatatan tersebut.

c. Daya tanggap *(responsiveness)*, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsive)* dan tepat kepada para pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berkenaan dengan kesediaan atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Sebagian ahli tafsir menafsirkan bahwa apabila kamu (Muhammad) telah selesai berdakwah, maka beribadahlah kepada Allah; apabila kamu telah selesai mengerjakan urusan dunia, maka kerjakanlah urusan akhirat, dan ada lagi yanh mengatakan apabila telah selesai mengerjakan sholat, maka berdoalah. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing.

   Indikator yang terdapat pada dimensi *responsiveness*, antara lain:

   1) Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan, yaitu karyawan menginformasikan waktu untuk memberikan jasa kepada pelanggan, tujuannya agar pelanggan tidak merasa kecewa lantaran bisa saja waktu penyampaian jasa berubah.
   2) Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan, yaitu dalam memberikan jasa atau layanan karyawan hendaknya segera untuk melakukannya dan cepat menanganinya.
   3) Karyawan yang selalu membantu pelanggan, yaitu karyawan bersedia dengan senang hati untuk membantu pelanggan dan memberikan solusi jika terjadi permasalahan.
   4) Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintan-permintaan pelanggan dengan cepat,

yaitu karyawan yang harus meluangkan waktunya untuk menanggapi dan melayani pelanggan dengan cepat, dan tidak mengabaikan permintaan para pelanggannya.

d. Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung kepada perusahaan. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia jasa.

   Dengan demikian sudahlah seharusnya para karyawan atau pegawai layanan harus mempunyai ilmu atau pengetahuan untuk menjelaskan apa-apa yang semestinya diketahui oleh pelanggan. Sehingga para pelanggan dapat mengambil tindakan selanjutnya pada perusahaan layanan tersebut. Di samping para karyawan harus mempunyai pengetahuan, para karyawan juga harus memiliki rasa percaya diri untuk dapat berbicara di depan pelanggannya dengan baik, supaya karyawan itu tidak merasa takut dan cemas.

   Menurut Parasuraman indikator yang terdapat pada dimensi *assurance*, antara lain:

   1) Karyawan yang terpercaya, yaitu nasabah percaya terhadap perusahaan (bank syariah).
   2) Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa, yaitu pada perusahaan tersebut terdapat keamanan tersendiri ketika keluar masuk dalam perusahaan penyedia jasa, termasuk juga kemampuan perusahaan menjaga kerahasiaan data pelanggan.
   3) Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggannya, yaitu pada karyawan memiliki kesopan-santunan dan keramahan dalam melayani pelanggan.
   4) Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan, yaitu karyawan harus memiliki

pendidikan dan juga pengalaman sehingga dapat membantu pelanggan.

e. Empati *(empathy)*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan konsumen.[9] Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi

   Indikator yang terdapat pada dimensi *emphaty*, antara lain:

   1) Perhatian individual dari perusahaan, yaitu perusahaan jasa memberikan perhatian secara khusus pada individu pelanggan, yang tujuaannya agar pelanggan semakin loyal pada perusahaan tersebut.
   2) Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan, yaitu pada kantor perusahaan jasa bukanya sesuai dengan jam kerja pada umumnya, sehingga tidak mengganggu waktu pelanggan.
   3) Karyawan yang memberikan perhatian personal, yaitu karyawan memberikan perhatian selain di jam kerja dan karyawan juga tidak membeda-bedakan pelanggan dalam memberikan jasa, juga karyawan sabar dan tetap rendah hati kepada pelanggannya.
   4) Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan, yaitu perusahaan memeriksa kembali sesuatu apa yang sangat penting untuk pelanggan.

[9] Ronita Uli Sari Sianipar. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru*" *dalam Jurnal Kualitas Pelayanan*, Vol 5 (1): 1-11, April 2018, h.7.

5) Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan, yaitu karyawan mencoba untuk memahami setiap kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan.

6. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Kemudian juga, di dalam Al-Quar'an Allah swt juga telah menjelaskan tentang pelayanan yang baik. Seperti pada surah Ali-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (159)

Artinya : "Maka dengan rahmat Allah swt engkau lemah lembut kepada mereka (umatmu). Sekiranya engkau pemarah dan berhati kasar niscaya mereka akan lari dari padamu. Maka maafkanlah mereka, dan mohonkan ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan (urusan duniawi). Kemudian apabila engku telah mantap, bertawakkalaah kapada Allah swt. Sungguh Allah swt menyukai orang-orang yang bertawakkal" (Qs Ali Imran ayat 159).[10]

Firman Allah swt satu ini mengajarkan kita betapa adi luhungnya budi pekerti Nabi terhadap umatnya. Nabi mengajarkan kita untuk selalu bersikap lemah lembut kepada siapapun, memaafkan dan meminta maaf, mengajak kita untuk selalu elegan dan menerima serta *legowo* dengan pandangan orang lain. Nabi Muhammad saw sebagai seorang hamba yang elegant dalam

[10] Qs Ali Imran ayat 159.

berinteraksi dengan sesama, menerima segala bentuk pendapat, bertutur secara santun dan ramah[11].

Begitu juga dengan para petugas dan karyawan sebuah bank. Sikap yang lemah lembut haruslah diterapkan ketika melayani nasabah. Menerima segala bentuk pendapat dari nasabah haruslah didengarkan dengan baik. Bertutur kata secara santun dan ramah kepada nasabah harus dilakukan ketika melayani nasabah. Oleh sebab itu nasabah akan merasa senang dan puas terhadap kulitas pelayanan sebuah bank.

Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Sebut saja yang *pertama* adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al Mā'idah Ayat 1**.**

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِۗ

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-jan*ji….". Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7.

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْۙ

Artinya: "*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)*" .

Kedua; keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah al Ahzāb Ayat 21.

[11] Bincang Syariah, "Tafsir Surat Al-Imran ayat 159 Tentang Kasih Syang Nabi Muhammad SAW", https://bincangsyariah.com/khazanah/tafsir-surat-ali-imran-ayat-159-kasih-sayang-nabi-muhammad-saw/ diakses pada 25 Januari 2021.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِيْ رَسُوْلِ اللّٰهِ اُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللّٰهَ وَالْيَوْمَ الْاٰخِرَ وَذَكَرَ اللّٰهَ كَثِيْرًاۗ

Artinya: "*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharapkan (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah*".

Ketiga; jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182.

ۗاَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُوْنُوْا مِنَ الْمُخْسِرِيْنَ (181)

ۚوَزِنُوْا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيْمِ (182)

Artinya: "*sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar*".

Keempat; perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdi kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90.

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيْتَاۤئِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَاۤءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*".

Kelima; kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26.

يَا بَنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُّوَارِيْ سَوْاٰتِكُمْ وَرِيْشًاۗ وَلِبَاسُ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌۗ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

Artinya: "*Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk* perhiasan…" Fasilitas juga termasuk ke dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah al-Takātsur Ayat 1- 5. Artinya: "*Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai* kamu masuk dalam kubur…"[12]

B. Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok

1. Pengertian

Produk tepat pembiayaan syariah kelompok adalah sebuah poduk pembiayaan yang ditunjukan khusus pada perempuan prasejahtera produktif, dilakukan berdasarkan perjanjian jual beli dengan akad *wakalah wal murabahah*. Produk tepat pembiayaan syariah ini sebelumnya disebut PMD, memiliki fokus pembagunan karakter dan kebiasaan-kebiasaan baik nasabah, yaitu berani berusaha, disiplin, kerja keras, dan saling bantu (BDKS)[13].

PMD addalah kepanjangan dari Paket Masa Depan, program terpadu BTPN Syariah yang diberikan kepada sekelompok perempuan dipedesaan yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup, tetapi tidak memiliki akses ke layanan perbankan.

---

[12] Sunardi dan Sri Handayani. 2014. *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia"* dalam Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. H 5-7.

[13] BTPN Syariah, "Tentang Kami", www.btpnsyariah.com diakses pada 27 Maret 2021, pukul 15.20 WIB.

Produk tepat pembiayaan syariah kelompok ini memiliki fasilitas pembiayaan senilai Rp 1 juta - 50 juta yang dibayarkan melalui cicilan setiap dua minggu dalam jangka waktu 1 (satu) tahun atau 1,5 (satu setengah) tahun.

2. Akad yang digunakan

Pada produk tepat pembiayaan syariah kelompok ini menggunakan akad *wakalah wal murabahah. Wakalah* adalah akad perwakilan dan *murabahah* adalah akad jual beli barang. Jadi *wakalah wal murabahah* adalah akad jual beli dimana bank memberi kuasa atau diberi kuasa pada nasabah dalam berbagai kegiatan yang terkait dengan kontrak ini. *Wakkalah wal murabahah* artinya transaksi dengan akad *wakalah* dan *murabahah*.

3. Manfaat Produk

Setiap produk yang ditawarkan oleh dunia perbankan memiliki manfaatnya masing-masing. Begitu pula pada produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok memiliki manfaat tersendiri, berikut ini manfaatnya:

a. pembiayaan,
b. tabungan dan
c. manfaat asuransi

4. Syarat Menjadi Nasabah

Berikut syarat untuk menjadi nasabah produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok di bank BTPN Syariah , sebagai berikut :

a. Perorangan atau Kelompok , Warga Negara Indonesia (WNI) dan berkedudukan di Indonesia.
b. Perempuan dari keluarga pra / cukup sejahtera yang sudah memiliki usaha atau yang ingin memiliki usaha.
c. Usia minimum 18 tahun bagi perempuan yang sudah/pernah menikah dan minimal 21 tahun bagi yang belum menikah dengan usia

maksimal pada saat pengajuan 59 tahun dan pada saat pelunasa maksimal usia nya 60 tahun.

d. Penduduk setempat yang bertempat tinggal tetap diwilayah/kampuang tersebut (tidak kontrak/kost).
e. Apabila diketahui nasabah bertempat tinggal diatas tanah milik pihak ketiga, maka Tim MMS harus mengisi From Verifikasi Rumah di atas lahan milik orang lain.
f. Jika dalam 1 (satu) rumah terdapat beberapa keluarga atau beberapa calon nasabah, maka yang diperkenankan menjadi nasabah hanya salah satu diantaranya[14].

5. Tujuan Produk

Tujuan pembiayaan ini adalah untuk modal usaha, baik usaha baru maupun penambahan usaha yang sudah berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Dilarang memberikan pembiayaan diluar prinsip syariah seperti untuk usaha jual daging babi, menjual kupon judi, minuman keras, atau digunakan untuk membayar pinjaman di tempat lain.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014) , kepuasan berasal dari bahasa Latin "*Satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*Facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

[14] Ikhsan, Ainul dan Rahmani Timorita. 2018. *Efektifitas Program Pembiayaan Paket Masa Depan Di Btpn Syariah Dalam Memberdayakan Perempuan Untuk Mengembangkan Ekonomi Keluarga"* dalam Jurnal Pembiayaan Paket Masa Depan. Hal 8-9.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan Kotler, (2005). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan.[15] Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah. Nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.[16] Nasabah suatu bank juga cenderung akan merasa puas apabila keuntungan yang mereka peroleh dari bertransaksi dengan produk-produk bank,melebihi atau setidaknya sama dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan tiga hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.[17] Perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya, pelanggan internal dan pelanggan eskternal; pelanggan bisnis atau konsumen akhir.

Menurut Giese & Cote, ada tiga komponen utama untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); (2) respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri

[15]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997).h. 56.

[16] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakata : Andi Offset, 2014),h. 146.

[17]Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), h.129.

atas tiga komponen: ‘respons’ menyangkut ‘fokus’ tertentu yang ditentukan pada ‘waktu’ tertentu.[18]

2. Dimensi Kepuasan

Menurut Tjiptono dimensi kepuasan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan merupakan kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang diharapkan.
c. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga[19].

Sedangkan Menurut Rangkuti dimensi kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Nilai pelanggan antara lain:
    1) Menerima atas keluhan pelanggan.
    2) Tanggap atas keluhan pelanggan.
    3) Memiliki banyak jenis pelayanan.
    4) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.
b. Respon pelanggan antara lain:

[18] Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 182-183.

[19]Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2007), h. 101.

1) Tetap setia lebih lama.
2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan produkproduknya.
4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklaniklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

c. Persepsi pelanggan antara lain:
1) Pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.
2) Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut.
3) Memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran atau e-mail.

3. Ciri-Ciri Konsumen yang Puas

Engel (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Kotler (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang puas ada tiga ciri, yaitu loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain.

4. Mengukur Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya, perusahaan pasti ingin mencapai kepuasan yang maksimal kepada nasabah. Namun kepuasan itu tidak semata-mata menjadi sasaran utama. Perusahaan yang menekan harga untuk memuaskan nasabahnya mungkin

mendapatkan laba yang rendah, sementara tujuan dibuatnya perusahaan adalah untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin. Jadi strategi harga dalam keadaan tertentu tidak dapat diterapkan dalam perusahaan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu[20] :

a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya.Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak puasnya pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara diantaranya :

1) Directly Reported Satisfaction, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

[20]Philip Kotler, *Marketing Management*, 11th Edition. (New Jersey: Prentice Hall Int'l,2003) h. 42

2) Derived Dissatisfaction, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
3) Problem Analysis, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari menajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
4) Importance-Performance Analysis, dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c. Belanja Siluman *(Ghost Shopping)*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuantemuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

d. Analisis pelanggan yang hilang *(Lost Custumer Analysi)*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggasnnya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Sehingga perusahaan memperoleh informasi untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Mutu Produk

   Hal terpenting yang wajib diperhatikan setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah mutu dari produk yang digunakan. Utuk itu, pastikan anda selalu memilih dan menggunakan produk berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak ragu untuk membeli produk yang anda tawarkan.

b. Kualita Pelayanan

   Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga bisa datang dari kualitas layanan yang diberikan oleh anda dan seluruh karyawan yang ada. Hal ini sangat penting, terutama bagi anda yang bergerak dibidang jasa. Pasalnya, persepsi pelanggan terhadap bisnis sedikit banyak akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan demikian, pastikan anda selalu memberikan kulitas pelayanan terbaik, termasuk setelah transaksi jual-beli diselesaikan.

c. Penetapan Harga

   Sebelum memutuskan pembelian suatu produk, pelanggan tentu akan melakukan perbandingan harga produk yang sama dari beberapa merek. Artinya penetapan harga juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jadi, sebaiknya selalu lakukan riset pasar sebelum anda membuat harga uantuk produk/jasa yang akan dijual.

d. Testimoni Orang Lain.

   Dalam kasus produk pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, rumah, dan sebagainya), kesediaan nasabah untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

e. Strategi Pemasaran

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat membeli produk yang anda tawarkan, yaitu strategi pemasaran. Tanpa disadari strategi andadalam membuat iklan dan promosi juga berpengaruh pada ekspetasi pelanggan. Ketika anda berlebihan dalam mempromosikan keuanggulan produk dan layanan, tapa disertai keadaan faktual yang demikian, maka pelanggan justru akan merasa kecewa arena apa yang didapatkan tidaklah sesuai.[21]

5. Strategi Meningkatan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

a. *Relationship marketing strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga hubungan jangka panjang. Nasabah puas dan loyal pada bank. Oleh karena itu, bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan *word of mouth* yang positif.[22]

Misalkan pihak bank mencatat biodata dari nasabah, ketika nasabah tersebut berulang tahun diberikan ucapan selamat, baik dengan karangan bunga maupun sekedar kartu ucapan selamat ulang tahun. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan kekeluargaan antara pihak bank dengan nasabah.

---

[21] Sodexo, *"Faktor Kepuasan Pelanggan"*, https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/ diakses pada 5 November 2021 pukul 18.55 WIB.

[22] Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: LAN, 2001), h. 31-32

b. Strategi pelayanan prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetap juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Contoh: BCA menyediakan jaringan ATM hingga ke pelosok Indonesia. Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut[23]:

1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
2) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
3) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah.
4) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
5) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.
6) Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif

Keluhan nasabah itu dapat berupa:

1) Nasabah tidak memperoleh apa yang diijinkan bank.
2) Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.
3) Tidak/kurang dipedulikan oleh petugas bank.
4) Tidak didengar saran-sarannya.
5) Pelayanan lambat atau tidak akurat.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan cara empati terhadap nasabah yang marah.

Dalam menghadapi nasabah yang emosi/marah, petugas bank harus bersikap empati, artinya mendengarkan keluhan tersebut dengan penuh pengertian.

1) Jangan sampai nasabah kehilangan muka.
2) Hindarkan jawaban "Saya tidak dapat membantu anda" atau "Bukan tanggung jawab saya". Biarkan dulu nasabah melampiaskan keluhan (amarahnya), tunjukan pengertian anda dengan bijaksana.

[23] Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 190.

3) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat.

Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan.

6. Kepuasan Nasabah dalam Perspetif Islam

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan. Sebagaimana disebutkan Allah dalam firman Nya berikut[24]:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِ ۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Artinya : *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".* (Q.S Ali Imran:159).

Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut atau terhadap pelayanan toko

[24] Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, h. 211.

tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Jika konsumen tidak puas, dia tidak akan melakukan pembelian ulang dan akan memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada masyarakat luas, sehingga pemasaran produk tersebut tidak mencapai sasaran.

D. Penelitian Terdahulu

Dalam kajian ini, penulis juga ingin melampirkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang).

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Erni Khairani (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Marelan Raya Medan[25]	Berdasarkan variabel independen (X) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagian variabel dependen (Y) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut	Terjadinya perbedaan studi kasus pada penelitian yang sekarang yaitu pada petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

[25] Erni Khairani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Marelan Raya Medan", (Skripsi, UINSU, 2019), h. 32.

			menjadi pertimbangasn agar faktor-faktor tersebut mampu untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah		
2.	Afni Amalia, Harapan Tua R.F.S dan Zaili Rusli (2017)	Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.	Terjadi perbedaan studi kasus yaitu RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru dan objek yang diteliti yaitu pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan[26]	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama memiliki variabel daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik.
3.	Amanta Barqah H Hrp (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan	Perbedaan terletak pada studi kasusnya. Studi kasus disini yang digunakan	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti variabel

[26] Afni Amalia, Harapan Tua R.F.S dan Zaili Rusli, "Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien", dalam Jurnal Ilmu Administrasi, 2017, h. 4.

		Kerugian Di Pt Asuransi Asei Indonesia Persero Cabang Medan	terhadap tingkat kepuasan nasabah.[27]	adalah di Pt Asuransi Asei Indonesia Persero Cabang Medan.	kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah
4.	Risdayanti Harun (2018)	Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.[28]	Perbedaannya adalah variabel (X) adalah Customer Service, sedangkan penelitian sekarang variabel (X) adalah petugas lapangaan.	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
5.	Riswandhi Ismail (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung kualitas layanan dan kualitas produk	Pada penelitian yang ditulis Riswandhi ini terdapat perbedaan	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti

[27] Amanta Barqah H Hrp, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kerugian Di Pt Asuransi Asei Indonesia Persero Cabang Medan", (Skripsi, UINSU, 2019), h. 48.

[28] Risdayanti Harun, "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa", (Skripsi, UIN ALAUDDIN MAKASSAR, 2018), h. 60.

		Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Sementara itu kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh yang negatif. Dengan demikian loyalitas nasabah bukan ditentukan oleh kualitas layanannya, namun oleh faktor yang lain seperti kualitas produk.[29]	yakni penulis menggunakan tiga variabel (X) yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah.	variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

E. Kerangka Teoritis

Didalam kemajuan suatu perbankan, baik itu bank konvensional ataupun bank syariah, tentu tidak lepas dari yang namanya peran nasabah. Pelayanan adalah salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam suatu bank. Apabila nasabah senang dengan pelayanan yang ada disuatu bank maka artinya jasa sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan lebih. Artinya nasabah akan merasa puas dengan jasa itu dan tentunya nasabah akan kembali lagi ke bank tersebut dan menggunakan jasa itu kembali.

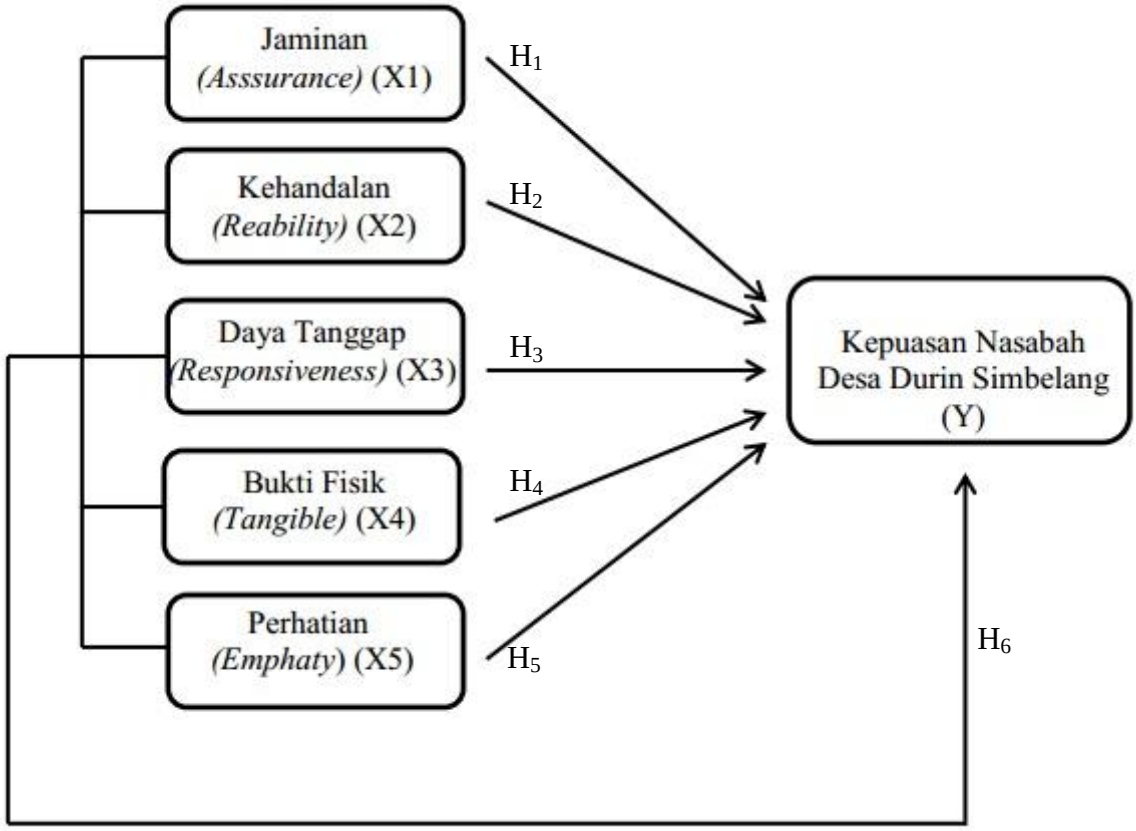
[29] Riswandhi Ismail, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah", dalam Jurnal Ekonomi, 2018, h. 25.

Bank BTPN Syariah harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Bukan saja pada pelayanan di kantor, tetapi juga petugas lapangan juga harus memeberi jasa perbankan yang terbaik. Petugas harus membeikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang menjadi nasabah mereka. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan layanan yang prima pada nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah.

Pada kerangka penelitian ini penulis menjelaskan sebuah model structural yang akan dikembangkan dalam penelitian ini, dengan mengambil dimensi kulitas pelayanan sebagai inti dari kerangka pemikiran yang berpengaruh kepada kepuasan nasabah yang terdiri dari Jaminan *(Asssurance)* sebagai (X1), Kehandalan *(Reability)* sebagai (X2), Daya Tanggap *(Responsiveness)* sebagai (X3), Bukti Fisik *(Tangible)* sebagai (X4), Perhatian *(Emphaty)* sebagai (X5) adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di desa Durin Simbelang, sebagai (Y).

Gambar 2.1

Kerangka Teoritis



F. Hipotesis Penelitian

Hipotesa adalah jawaban sementara atas penelitian yang masih mengandung kemungkinan benar atau salah.[30] Hipotesa penelitian merupakan suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga menuntun/mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Berikut ini adalah hipotesis penelitian berdasarkan tinjauan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

1. H_1 Jaminan *(Asssurance)*

[30]Azhari Akmal Tarigan et, al, *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara*, (buku, tidak diterbitkan: 2015), h. 18.

H1 : terdapat pengaruh Jaminan *(Asssurance)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

H0 : tidak terdapat pengaruh Jaminan *(Asssurance)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

2. H_2 Kehandalan *(Reability)*

   H1 : terdapat pengaruh Kehandalan *(Reability)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

   H0 : tidak terdapat pengaruh Kehandalan *(Reability)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

3. H_3 Daya Tanggap *(Responsiveness)*

   H1 : terdapat pengaruh Daya Tanggap *(Responsiveness)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

   H0 : tidak terdapat pengaruh Daya Tanggap *(Responsiveness)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

4. H_4 Bukti Fisik *(Tangible)*

   H1 : terdapat pengaruh Bukti Fisik *(Tangible)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

   H0 : tidak terdapat pengaruh Bukti Fisik *(Tangible)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

5. H_5 Perhatian *(Emphaty)*

   H1 : terdapat pengaruh Perhatian *(Emphaty)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

   H0 : tidak terdapat pengaruh Perhatian *(Emphaty)* terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

6. H_6 Kepuasan Nasabah

   H1 : terdapat pengaruh Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Perhatian terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

   H0 : tidak terdapat pengaruh Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Perhatian terhadap kepuasan nasabah Desa Durin Simbelang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis menelaah bagian-bagian fenomena serta hubungan variabelnya.[1] Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Desa Durin Simbelang jalan Jamin Ginting km 21 Kecamatan Pancur Batu, kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Medan, kode pos 20353 adalah lokasi yang dipilih menjadi tempat penelitian.

2. Waktu

Tabel 3.1

Rencana Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu
1.	Pengajuan Judul dan ACC Judul Penelitian	17 Desember 2020
2.	Pengerjaan Proposal Skripsi dan Bimbingan dengan PA	03 Januari 2020 – 11 Maret 2021
3.	Seminar Proposal	25 Maret 2021
4.	Revisi proposal Skripsi	26 Maret – 8 April 2021
5.	Penelitian skripsi	5 Mei – 27 September 2021

[1] Azhari Akmal Tarigan et, al, Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara, (buku, tidak diterbitkan: 2015), h. 24.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan orang, benda, atau objek-objek lainnya (semuanya bisa disebut sebagai *unit pengamatan*) yang merukapakan fokus perhatian dari penelitian pada suatu waktu tertentu dan pada wilayah tertentu.[2] Pada penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Terhadap Kepuasan nasabah ini, peneliti mengambil popolasi seluruh nasabah BTPN Syariah yang ada di Desa Durin Simbelang yang berjumlah 104 nasabah. Jumlah nasabah ini diperoleh dari petugas BTPN Syariah yang terjun ke Desa Durin Simbelang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.[3] Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling,* pada metode ini diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Adapun kreteria sampel yang dipilih sebagai berikut:

a) Nasabah yang berdomisili di Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Batu
b) Nasabah yang ikut pembiayaan dengan jangka waktu minimmal 1 tahun

Dengan menggunakan rumus *Slovin* yang menjadi penentuan sampel dalam penelitian ini, yaitu: $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

[2] Abuzar Asra, Pengantar Statistik II Panduan Bagi Pengajar dan Mahasiswa, (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2014) h. 9.

[3] Nur Ahmadi , *Metodologi Penelitian Ekonomi*,(Medan : FebiUinsu Press, 2016), h.34

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

1 = Konstanta

e^2 = Standart error atau persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 10%.

$$n = \frac{104}{1 + 104\,(0{,}1)^2} = \frac{104}{2{,}04} = 50{,}98 = 51$$

Dari hasil perhitungan diatas maka banyaknya sampel yang diteliti adalah 51 orang nasabah BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang.

D. Data Penelitian

Dalam penelitian ini data yang digunakan peneliti adalah:

1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama. Data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menguji hipotesis adalah data yang diperoleh langsung dari subjek yang diteliti[4]. Nantinya peneliti akan menyebarkan atau memberikan kuesioner kepada nasabah BTPN Syariah terkait pelayanan yang diberikan petugas BTPN Syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari perusahaan atau dari petugas lapangan, secara tertulis dan diolah untuk mendukung data primer seperti data jumlah nasabah BTPN Syariah yang ada di Desa Durin Simbelang khususnya nasabah yang mengguankan produk tepat pembiayaan syariah kelompok, sejarah singkat dan struktur organisasi Bank BTPN Syariah.

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, cet 6, 2004), h. 86

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupkan cara atau metode bagaimana data diperoleh berdasarkan variabel-variabel yang telah ditentukan[5]. Teknik pengumpulan data merupakan lagkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.[6] Berikut ini teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu dengan mengajukan serangkaian pertanyaan yang dibuat dalam daftar pertanyaan penelitian, yang berkaitan tentang pengaruh pelayanan petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini peneliti akan menyebarkan atau memberikan kuesioner kepada para nasabah untuk diisi. Didalam kuesioner sudah diisi dengan pernyataan-pernyataan tentang pelayanan petugas. Lalu kuesioner juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala *Likert* 5 point berbentuk *Checklist*. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Tabel 3.2

Kriteria Penilaian Kuesioner

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4

[5]Khatibah, "*PENELITAN KEPUSTAKAAN" dalam Jurnal Iqra'.* Dosen Fakultas Dakwah IAIN-SU. Vol 5 (1): 38, Mei 2011.

[6] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 75

Sangat Setuju (SS)	5

2. Wawancara

Pada teknik wawancara, peneliti akan bertanya langsung kepada nasabah tentang pelayanan yang diberikan petugas BTPN Syariah yang ada di Desa Durin Simbelang. Kemudian apakah dengan pelayanan tersebut meraka sudah merasa puas.

F. Defenisi Oprasional

Berdasarkan model penelitian yang dipakai yang digunakan dalam penelitian ini, maka variabel yang digunakan terdiri dari:

Tabel 3.3

Defenisi Oprasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Ukuran
1.	*Asssurance* (X_1)	kemampuan pegawai / petugas bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank	1. Kemampuan administrasi petugas pelayanan. 2. Kemampuan teknis petugas pelayanan. 3. Kemampuan sosial petugas pelayanan.	Skala Likert
2.	*Reability* (X_2)	Kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai	1. Keandalan menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. 2. Keandalan dalam	Skala Likert

		dengan yang dijanjikan	memberikan informasi pelayanan. 3. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.	
3.	*Responsiveness* (X_3)	kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	1. Meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah. 2. Mampu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci. 3. Respon petugas terhadap kritikan nasabah.	Skala Likert
4.	*Tangible* (X_4)	kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksentensinya pada pelanggan.	1. Petugas mempunyai peralatan yang canggih dan modern. 2. Penampilan petugas pelayanan.	Skala Likert
5.	*Emphaty* (X_5)	memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan	1. Petugas tidak membeda-bedakan terhadap nasabah. 2. Petugas memiliki kesabaran dan kerendahan hati. 3. Kepedulian Petugas pelayanan. 4. Ketulusan petugas	Skala Likert

		nasabah.	menghadapi nasabah.	
6.	Kepuasan nasabah (Y)	Hasil evaluasi setelah mendapatkan layanan.	1. Perasaan puas 2. Kesesuaian harapan. 3. Kesediaan untuk merekomendasi. 4. Selalu membeli produk.	Skala Likert

G. Teknik Analisia Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas BTPN Syariah pada produk tepat pembiayaan syariah kelompok terhadap kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang dengan bantuan *software SPSS*, maka teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode Korelasi Person atau metode *corrected item-total correlation*[7].

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

[7]Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta : Medikom, 2011), h. 24.

1) Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
2) Jika r hitung < r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto "reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.".

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil penngukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Uji realibilitas ini sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. Standar *Cronbach's alpha* > 0,5 maka data dinyatakan reliabel[8]. Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,50 ini merupakan ketentuan dari Sugiono (2013:183)

2. Uji Asusmsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji ini bertujuan untuk mengetahui data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05.[9] Model regresi yang baik memiliki regresi data normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan cara menganalisis

[8] Sahid Raharjo, *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*, https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html. Diakses pada tanggal 26 Februari 2019

[9] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS.* Edisi Ketujuh, h. 160.

grafik. Pada prinsipnya, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan cara melihat histogram dari residualnya dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan poladistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah model regresi ditemukan ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolineritas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai toleransi dan lawannya, dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Bila nilai *Tolerance* > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10, berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.[10]

c. Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut

[10] Husein umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta : PT, Grafindo Persada, 2011) h. 177.

heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas. Dasar analisis uji heterokedastisitas adalah :

1) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengidentifikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Kriteria pengujian dengan tabel menurut Spearman's Rho adalah sebagai berikut :

a) Jika nilai sig.value 2-tailed > 0,05 maka pada model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
b) Dan sebaliknya jika nilai sig.value 2-tailed < 0,05 maka terdapat gejala heterokedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua tau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variabel independen dilambangkan dengan X1, X2, ….., Xn sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan Y. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$KN = b1J+b2K+b3R+b4T+b5E$$

Keterangan : KN = Kepuasan Nasabah

b1J = Koefisien regresi variable jaminan (X_1)

b2K = Koefesien regresi variable kehandalan (X_2)

b3Kr = Koefesien regresi variable *responsiveness* (X_3)

b4J = koefesien regresi variable *tangible* (X_4)

b5E = koefisien regresi variable *emphaty* (X_5)

X_1 = jaminan

X_2 = kehandalan

X_3 = *responsiveness*

X_4 = *tangible*

X_5 = *emphaty*

e = standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masingmasing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05.[11] Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriteria keputusannya adalah sebagai berikut. Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel: 1) Apabila t hitung> t tabel atau t statistic< 0,05, maka H_o ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. 2) Apabila t hitung< t tabel atau t statistik> 0,05, maka H_a ditolak dan H_o diterima, berart tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 (nol) sampai 1 (satu). Jika koefisien determinasi 0 (nol) berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1 (satu), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen lebih dari 2 (dua), maka koefisien determinasi yang digunakan adalah R Square.[12]

[11] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 60.

[12] *Ibid.*, hal 60.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dapenden secara serentak. Uji ini dilakukan untuk membandingkan pada tingkat nilai signifakansi dengan nilai α (5%) pada tingkat derajat 5%. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai sig α (5%) dengan ketentuan sebagai berikut :

1) Jika nilai Sig < α maka ditolak
2) Jika nilai Sig > α maka diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah BTPN Syariah

Sejak masih menjadi Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (saat ini bernama "PT Bank BTPN Tbk") di 2010, BTPN Syariah telah merangkul dan menjangkau segmen yang selama ini belum tersentuh oleh perbankan, yaitu segmen prasejahtera produktif. Sesuai amanah untuk memberikan kegiatan pemberdayaan dan literasi keuangan bagi perempuan di segmen ini, BTPN Syariah pun memberikan akses, layanan serta produk perbankan sesuai prinsip syariah sehingga mereka dapat memantapkan niat untuk mewujudkan impian meraih kehidupan yang lebih baik. Pada 14 Juli 2014, BTPN Syariah resmi terdaftar sebagai Bank Umum Syariah ke-12 di Indonesia melalui pemisahan (spin-off) Unit Usaha Syariah dari PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (saat ini bernama "PT Bank BTPN Tbk") dan proses konversi PT Bank Sahabat Purna Danarta ("BSPD").

Sebagai satu-satunya bank umum syariah di Indonesia yang fokus memberikan pelayanan bagi pemberdayaan nasabah prasejahtera produktif dan mengembangkan keuangan inklusif, BTPN Syariah senantiasa berupaya menambah nilai serta mengubah kehidupan setiap yang dilayaninya, selain dari menghasilkan kinerja keuangan yang baik. Oleh karena itu, produk dan layanan bagi nasabah BTPN Syariah terus ditingkatkan dan dikembangkan. Dengan demikian, BTPN Syariah dapat terus memberikan dampak positif bagi jutaan masyarakat di Indonesia dan mewujudkan Rahmatan Lil Alamin.[1]

[1] BTPN Syariah, "Profil Kami", https://www.btpnsyariah.com/in_ID/web/guest/profil diakses pada 20 Agustus 2021

Tabel 4.1

Perjalanan BTPN Syariah

Tahun	Perjalanan
2008-2009	BTPN membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) dengan nama BTPN Syariah
2010	Piloting project Tunas Usaha Rakyat (TUR) yang fokus melayani nasabah dari komunitasvprasejahtera produktif, dimulai dengan 3 Komunitas di daerah Banten & Pandeglang
2011	Dimulai perluasan pelayanan prasejahtera produktif ke seluruh wilayah Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera dan NTT
2014	14 Juli, BTPN Syariah resmi terdaftar menjadi Bank Umum Syariah (BUS) ke-12 di Indonesia
2018	8 Mei, BTPN Syariah resmi menjadi perusahaan publik dengan kode BTPS
2019	5 Tahun menjadi BUS, 10 tahun istiqomah melayani prasejahtera produktif dan menjadi satu-satunya bank yang fokus melayani keluarga prasejahtera produktif di Indonesia

b. Visi dan Misi BTPN Syariah

Visi, Misi dan Nilai BTPN Syariah mencerminkan arah usahanya agar tujuannya mengembangkan jutaan rakyat Indonesia terpenuhi. Visinya adalah menjadi bank syariah terbaik untuk keuangan iklusif, mengubah hidup berjuta rakyat indonesia. Sejalan dengan ini, adalah misi-nya bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti. Bank berusaha untuk mencapai

visi dan misi-nya dengan membina empat nilai utama, yaitu profesionalisme, integritas, saling menghargai dan kerja sama.[2]

c. Makna Logo BTPN Syariah

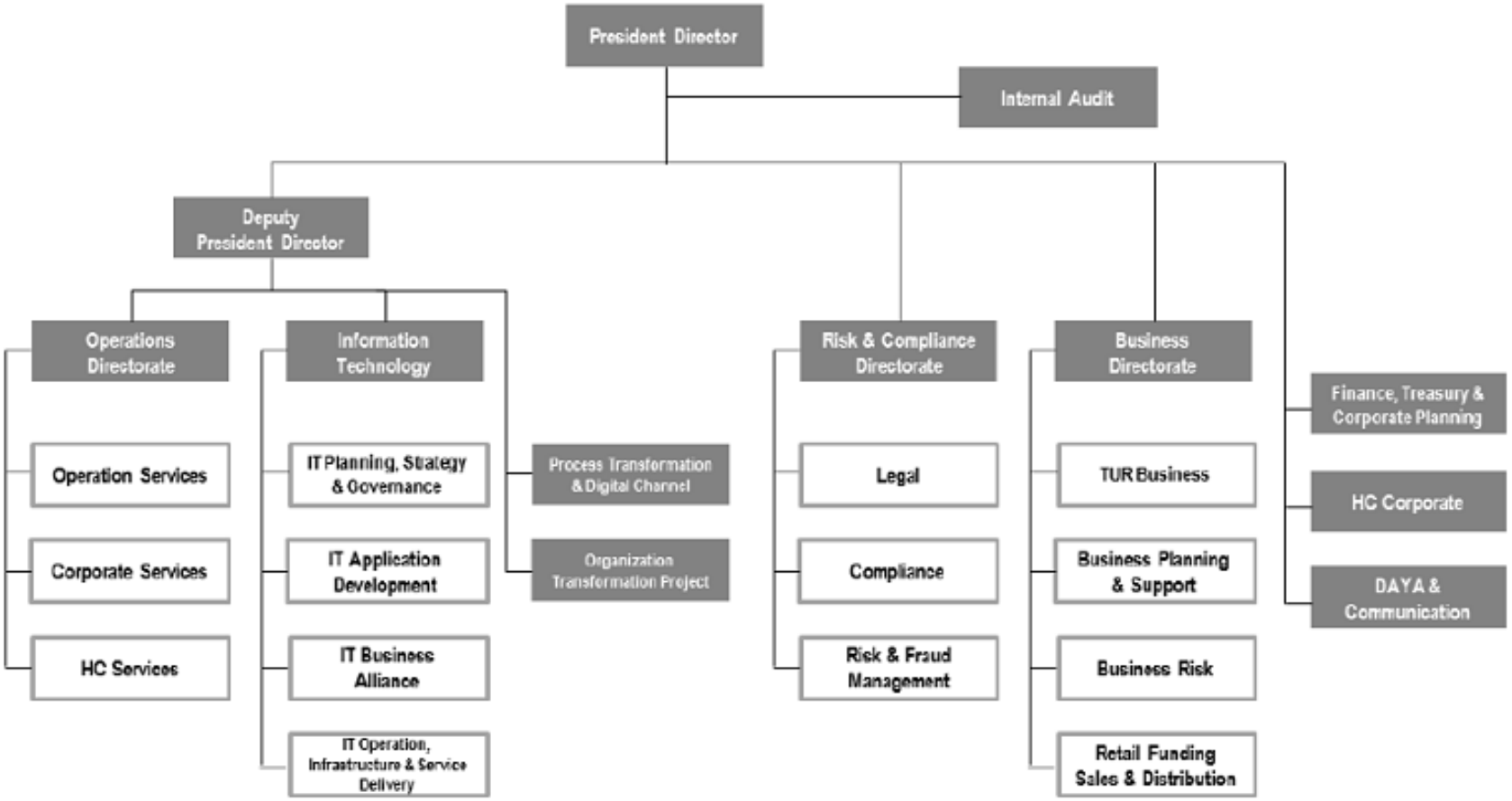
Gambar 4.1 Logo BTPN Syariah

Logo BTPN Syariah sama dengan logo bank BTPN. Hanya saja pada BTPN Syariah ada tambahan kata syariahnya. Filosofi dari logo tersebut memberikan arti yaitu “there's more to life”/”hidup yang lebih berarti” atau ada sesuatu yang lebih atau lain dalam kehidupan.[3]

d. Struktur organisasi

[2] BTPN Syariah, “Tentang Kami”, https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah Diakses pada 25 Agustus 2021 pukul 13.05 WIB

[3] BTPN, “Tentang Kami”, https://www.btpn.com/id/tentang-kami Diakses pada 25 Agustus 2021 pukul 18.15 WIB



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

e. Produk BTPN Syariah

1) Pendanaan

Nasabah pendanaan pun diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk berkontribusi memberdayakan berjutakeluarga prasejahtera produktif Indonesia agar kehidupa mereka menjadi lebih berarti. Demi niat baik ini bisa terwujud lebih cepat, Bank pun menyediakan jenis-jenis produk penndanaan dengan bagi hasil yang kompetitif melalui pelayanan berorientasi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Adapun produk pendanaa pada bank ini yaitu tepat tabungan, tepat deposito, tepat tabungan platinum, tepat tabungan rencana, rekening tabungan jemaah haji, tepat giro, tepat tabungan syariah, tepat tabungan asuransi agen, dan tepat tabungan platinum bisnis.

2) Pembiayaan

Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah, bank menyediakan beragam produk dan layanan pembiayaan serta membuka akses layanan keuangan bagi perempuan prasejahtera produktif untuk mendapatkan modal usaha, ekaligus memberikan pelatihan dan pendampingan demi niat baik agar terwujud lebih cepat. Adapun produk pembiayaannya yaitu tepat pembiayaan syariah-kelompok, dan tepat pembiayaan modal kerja syariah.[4]

2. Gambaran Umum Desa Durin Simbelang

a. Sejarah Desa Durin Simbelang

Desa Durin Simbelang adalah nama suatu wilayah di Kecamata Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang ini yang menurut beberapa tokoh masyarakat dulunya Desa ini banyak pohon Durian, wilayah tersebut lambat laun menjadi nama sebuh Desa yang pada saat itu bernama Desa Durin Simbelang. Desa Durin Simbelang terbentuk dimulai pada tahun 1938 dengan dua desa yaitu Desa Durin Simbelang A dan Desa Durin Simbelang B. Dimana penduduk yang dulunya tinggal di wilayah kampung sebelah alam jauh dari jalan raya yang akhirnya

[4] BTPN, "Tentang Kami BTPN Syariah", https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah Diakses pada 26 Agustus 2021 pukul 13.05 WIB

karena kemajuan jaman penduduk satu persatu akhirnya pindah ke wilyah yang dekat degan Jalan Raya agar lebih dekat membawa hasil tanaman mereka ke Pasar.

Pada tahun 1950 pengelolahan desa diserhkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara. Kegiatan warga Desa Durin Simbelang banyak digunakan untuk menata kelembagaan kleompok masyarakat tersebut walaupun masih bersifat sederhana, mulai dari pembagian regu yang nantinya berkembang menjadi dusundan penataan kelompok-kelompok pertanian yang lain. Pada saat itu kegiatan kelompok masyarakat ini banyak bekerja pada sektor pertanian. Namun karena para pendatang waktu itu berasal dari Desa lain maka banyak juga yang membawa hewan ternak dan sebagian mengembangkannya di Desa Durin Simbelang.[5]

Kemudian pada tahun 1989 kedua dea bergabung menjadi satu desa yaitu Desa Durin Simbelang dan sebagai pelaksana saat itu adalah Bapak Sanangate Munthe dan sekertarisnya adalah Bapak Kopon Sembiring. Pada tahun 1991 sampai dengan 1993 sebagai pelaksana kepala desa adalah Bapak Kayat Barus dan dari tahun 1994 sampai dengan 2008 sebagai pelaksana adalah Bapak Kopon Sembirang yang mana sebelumnya Kepala Desa Durin Simbelang B dari tahun 1978-1989.

Selanjutnya pada akhir tahun 2008 masyarakat Desa Durin Simbelang melakukan pemilihan Kepala Desa dengan cara seperti pemilihan Kepala Desa pada saat sekarang ini. Dengan bebrapa calon kepala desa dan sebelumnya melakukan adu visi dan misi dalam rencana pembangunan Desa Durin Simbelang. Pada pemilihan kepala desa tahun 2008 lalu yang terpilih menjadi kepala desa adalah Serasi Sembiring. Desa Durin Simbelng mulai dari Juni 2009 sudah menjadi 5 dusun.

[5] Barus, Emkal. 2017. *Etnis Karo dan Etnis Jawa di Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Btu Kabupaten Deli serdang Tahun 1938-1989.* Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara: Medan.

Luas wilayah Desa Durin Simbelang secara keseluruhan adalah 55,75 Ha, yang terdiri dari 15 hektare daerah pemungkiman, 5 hektare daerah pertanian sawah, 5 hektare daerah perladangan, 30 hektare daerah perkebunan dan 0,75 hektare untuk fasilitas umum dan lain-lain. Keadaan alam dan tanahnya datar, banyak terdapat hutan kecil sehngga dijadikan area pertanian atau perkebunan. Jarak pusat pemerintahan Desa terjauh dari ibukota Kecamatan Pancur Batu kurang lebih 4 Km, dengan jarak tempuh kira-kira 10 menit. Desa Durin Simbelang memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Namoriam
b. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Tiang Layar dan Desa Sugao
c. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Tiang Lyar dan Desa Namoriam
d. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Durin Tonggal[6]

b. Visi dan Misi

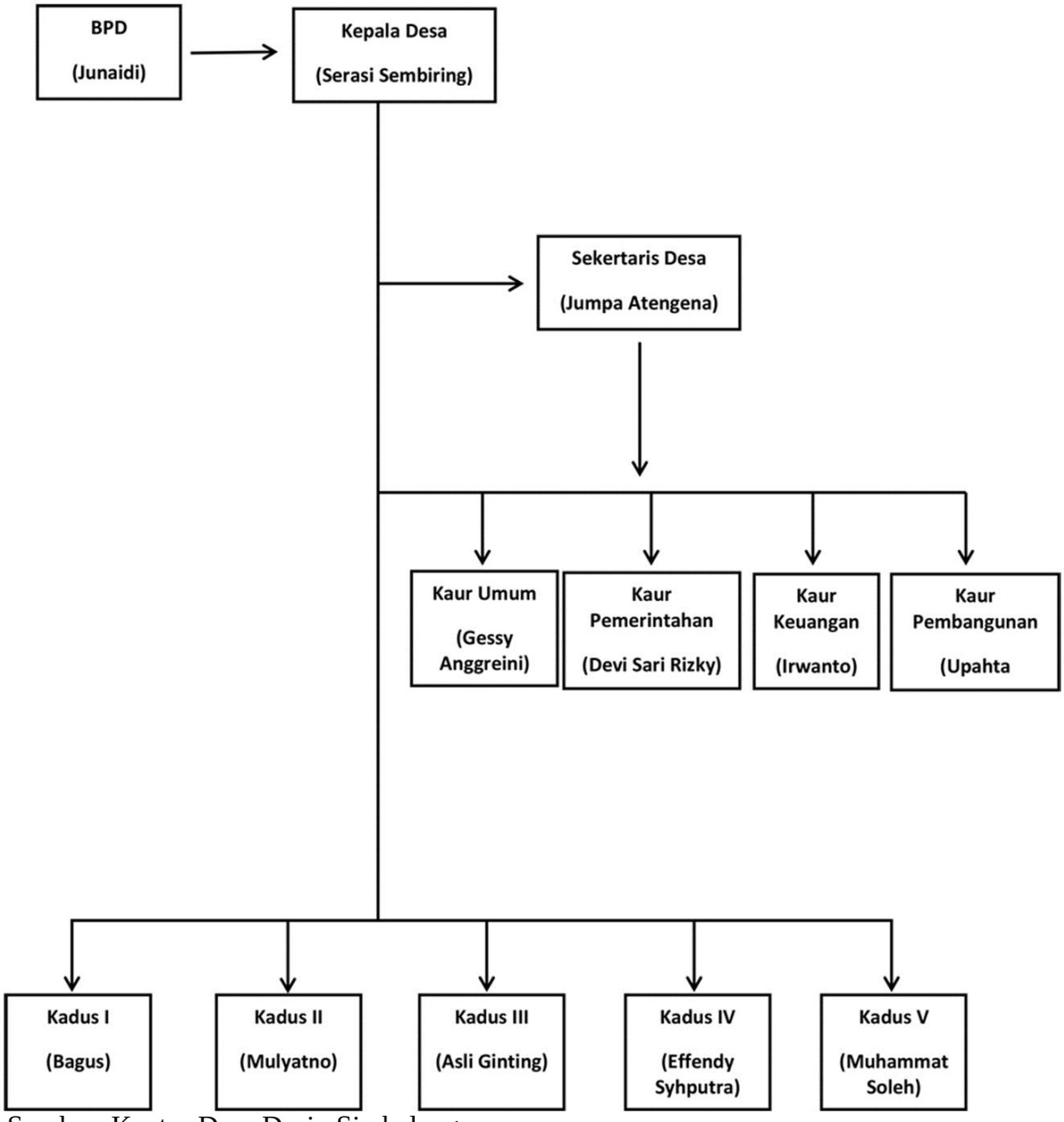
Dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal di desa sebagai salah satu satuan kerja wilayah pembangunan di kecamatan maka visi Desa Durin Simbelang adalah "Tercapainya masyarakat yang damai, cerdas, sehat dan sejahtera, melalui pendidikan dan pembangunan srana dan prasarana desa". Selain penyusunan visi juga telah disepakati misi-misi yang memuat suatu pernyataan yang harus dilakukan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Adapun misi desa Durin Simbelang adalah:

a. Mengembangkan dan meningkatkan hasil pertanian masyarakat
b. Pembuatan sarana jalan usaha tani dan peningkatan jalan lingkungan
c. Peningkatan sarana air bersih masyarakat
d. Perbaikan dan penigkatan layanan sarana kesehatan dan umum

[6] Barus, Emkal. 2017. *Etnis Karo dan Etnis Jawa di Desa Durin Simbelang Kecamatan Pancur Btu Kabupaten Deli serdang Tahun 1938-1989.* Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara: Medan.

e. Peningkatan sarana dan prasarana kerja aparat desa dan BPD[7]

c. Struktur Organisasi



Sumber: Kantor Desa Durin Simbelang

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Desa Durin Simbelang

[7] Kantor Desa Durin Simbelang, berkunjung pada 20 Agustus 2021 pukul 10.20 WIB.

3. Analisis Deskriptif

Tabel 4.2
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Jaminan	51	11,00	15,00	662,00	12,9804	,81216
Kehandalan	51	11,00	15,00	674,00	13,2157	1,02594
Daya Tanggap	51	12,00	15,00	724,00	14,1961	,77510
Bukti Fisik	51	11,00	15,00	716,00	14,0392	1,14823
Perhatian	51	11,00	15,00	716,00	14,0392	1,14823
Kepuasan Nasabah	51	11,00	15,00	719,00	14,0980	1,04412
Valid N (listwise)	51					

(Sumber: Diolah dari SPSS 20)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3 item pertanyaan di setiap variabel dengan jumlah responden 51 orang. Variabel Jaminan (X1) memiliki nilai jumlah sebesar 662, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing responden sebesar 12,9804 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 0,81216. Variabel Kehandalan (X2) memiliki nilai jumlah sebesar 674, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing responden sebesar 13,2157 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 1,02594. Variabel Daya Tanggap (X3) memiliki nilai jumlah sebesar 724, nilai minimum 12 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing responden sebesar 14,1961 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 0,77510. Variabel Bukti Fisik (X4) memiliki nilai jumlah sebesar 716, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing responden sebesar 14,0392 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 1,14823. Variabel Perhatian (X5) memiliki nilai jumlah sebesar 716, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing responden sebesar 14,0392 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 1,14823. Dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai jumlah sebesar 719, nilai minimum 11 dan nilai maksimum 15. Nilai rata-rata masing-masing

responden sebesar 14,0980 dengan simpangan baku atau penyebaran rata-rata sebesar 1,04412.

Karakteristik Responden

Tabel 4.3
Deskriptif Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	11	21,6	21,6	21,6
	30-40 Tahun	21	41,2	41,2	62,7
	40-50 Tahun	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 51 responden, sebanyak 11 orang dengan persentase 21,6% yang berusia 20-30 tahun, sebanyak 21 orang dengan persentase 41,2% yang berusia 30-40 tahun, dan sebanyak 19 orang dengan persentase 37,3% yang berusia 40-50 tahun.

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	13	25,5	25,5	25,5
	SMA	17	33,3	33,3	58,8
	S1	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Berdasarkan Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 51 responden, sebanyak 13 orang dengan persentase 25,5% berijazah SMP, sebanyak 17 orang dengan persentase 33,3% berijazah SMA, dan sebanyak 21 orang dengan persentase 41,2% berijazah S1.

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-5 Tahun	20	39,2	39,2	39,2
	5-8 Tahun	31	60,8	60,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 51 responden, sebanyak 20 orang dengan persentase 39,2% telah menjadi nasabah selama 3-5 tahun, dan sebanyak 31 orang dengan persentase 60,8% telah menjadi nasabah selama 5-8 tahun.

4. Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dasar pengambilan keputusan Uji Validitas :

Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel :

a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid
b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ = Valid

Kuisioner penelitian ini diuji kepada 51 responden. Nilai r tabel untuk diuji dua sisi pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Karena jumlah data (n) 51 atau df (*degree of freedom*) = 49. Df (*degree of freedom*) diperoleh dari jumlah responden dikurangi dengan 2 (df = n-2) atau df = 51 – 2 = 49. Maka diperoleh r tabel sebesar 0,281. Hasil pengolahan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

Butir Pertanyaan	Variabel	R-Hitung	R-Tabel (Taraf Sig. 5%)	Keterangan

1	Jaminan (X1)	0,447	0,281	Valid
2		0,630	0,281	Valid
3		0,637	0,281	Valid
1	Kehandalan (X2)	0,796	0,281	Valid
2		0,737	0,281	Valid
3		0,487	0,281	Valid
1	Daya Tanggap (X3)	0,796	0,281	Valid
2		0,737	0,281	Valid
3		0,487	0,281	Valid
1	Bukti Fisik (X4)	0,841	0,281	Valid
2		0,906	0,281	Valid
3		0,708	0,281	Valid
1	Perhatian (X5)	0,841	0,281	Valid
2		0,906	0,281	Valid
3		0,708	0,281	Valid
1	Kepuasan Nasabah (Y)	0,800	0,281	Valid
2		0,873	0,281	Valid
3		0,506	0,281	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (Data Diolah)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya seluruh nilai r hitung dari setiap variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y lebih besar daripada r tabel dengan taraf signifikansi 5% sehingga dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan dari seluruh variabel valid dan dapat digunakan memenuhi syarat validitas.

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya terdapat uji reliabilitas. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu. Pengujian reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikategorikan

reliabel apabila nilai ***Cronbach Alpha*** lebih besar dari **0,50**. Nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,50 ini merupakan ketentuan dari Sugiono (2013:183)

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Batas Reliabilitas	Keterangan
Jaminan (X1)	0,618	0,50	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,898	0,50	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,798	0,50	Reliabel
Bukti Fisik (X4)	0,750	0,50	Reliabel
Perhatian (X5)	0,750	0,50	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,692	0,50	Reliabel

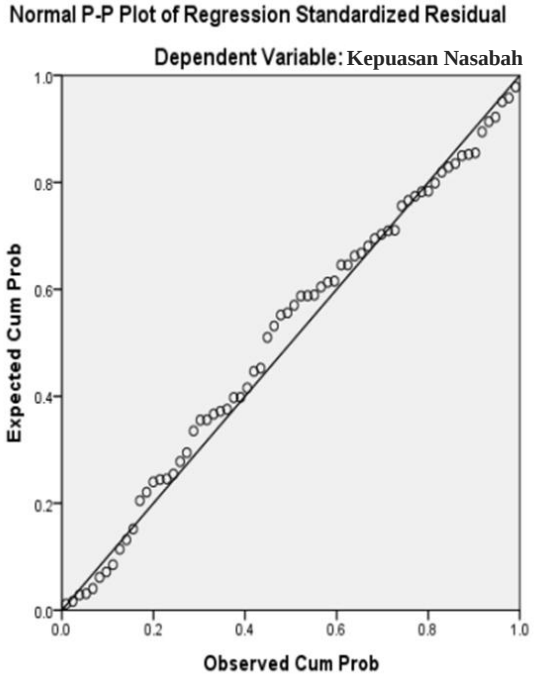
(Sumber: Diolah dari SPSS 2021)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dan pernyataan pada setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai ***cronbach's alpha*** yang lebih besar dari **0,50**.

5. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan *Normal Probability Plot*:



(Sumber: Hasil ouput SPSS yang diolah, 2021)

Gambar 4.4 Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa titik-titik atau pola menyebar di sekitar diagonal dan mengikuti diagonal tersebut sehingga data penelitian telah terdistribusi normal dan juga telah memenuhi model regresi yang baik.

Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogrov Smirnov dan p-value* :

Tabel 4.8

Hasil uji Normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

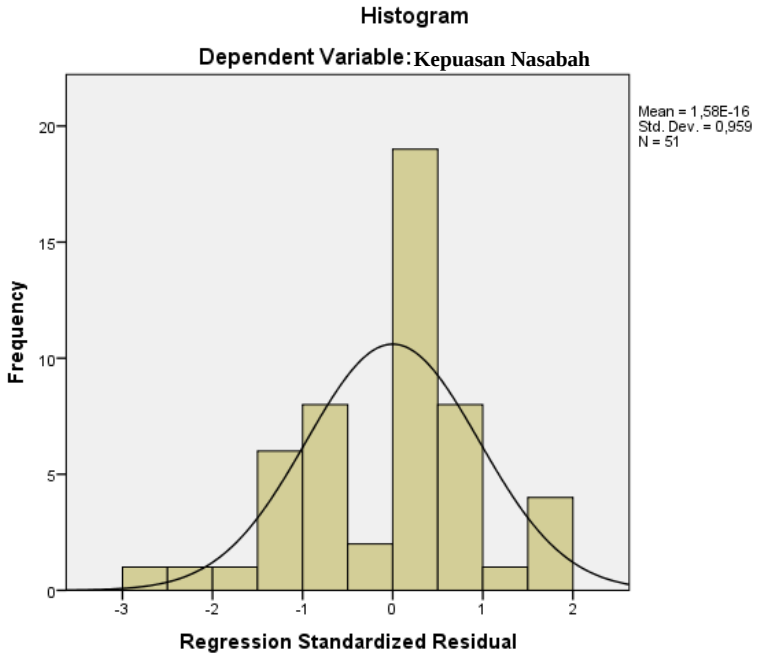
		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,88224682
Most Extreme Differences	Absolute	,240
	Positive	,117
	Negative	-,240
Kolmogorov-Smirnov Z		1,715
Asymp. Sig. (2-tailed)		,326

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel di atas, Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan *Kolmogrov-Smirnov* nilai *asymptotic*

significant (2-*tailed*) atau *P-Value* nilainya sebesar 0,326 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal.

Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan Histogram :



(Sumber: diolah dari SPSS 20)

Gambar 4.5 Histogram Display Normal Curve Kepuasan Nasabah

Berdasarkan gambar di atas uji normalitas dengan histogram dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal karena kurva histogram di atas berbentuk parabola dan bukan garis linear.

b. Uji Multikolineartitas

Penguji multikolineartitas dilakukan untuk melihatapakah model regresi ditemukan atau tidaknya korelai antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharunya tida terjadi multikolonieritas.

Dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factors)

1. Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolonieritas.
2. Jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi

multikolonieritas. Dengan melihat nilai tolerance

1) Jika nilai tolerance > 0,10

artinya tidak terjadi multikolonieritas.

2) Jika nilai tolerance < 0,10 artinya terjadi multikolonieritas

Tabel 4.9

Hasil Uji Multikolineartitas

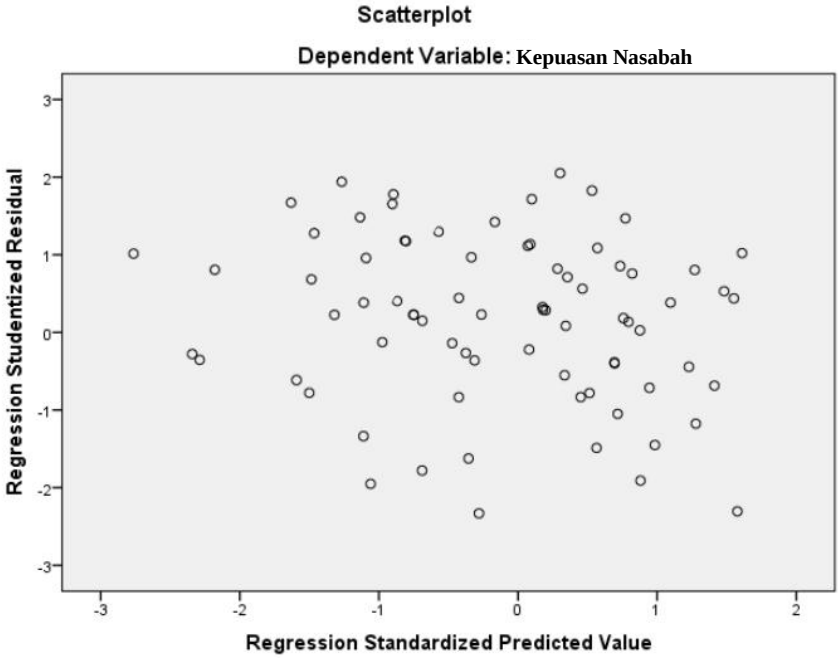
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,279	3,020		2,741	,009		
	Jaminan	,103	,172	,080	3,599	,003	,866	1,155
	Kehandalan	,319	,166	,319	4,977	,008	,584	1,712
	Daya Tanggap	,758	,200	,063	4,288	,005	,705	1,419
	Bukti Fisik	,180	,127	,215	4,180	,002	,765	1,180
	Perhatian	,499	,131	,548	3,807	,000	,748	1,337

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel Jaminan (X1) sebesar 1,155, Kehandalan (X2) sebesar 1,712, Daya Tanggap (X3) sebesar 1,419, Bukti Fisik (X4) sebesar 1,180, dan Perhatian (X5) sebesar 1,337 semua nilai VIF dari masing-masing variabel independen < 10. Dan untuk nilai *tolerance* variabel Jaminan (X1) sebesar 0,866, Kehandalan (X2) sebesar 0,584, Daya Tanggap (X3) sebesar 0,705, Bukti Fisik (X4) sebesar 0,765, dan Perhatian (X5) sebesar 0,748, semua nilai *tolerance* tersebut > 0,10. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



(Sumber: Diolah dari SPSS 20)

Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam modle regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu ke pengamat lain. Regresi yang baik harusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Jika titik-titik *scatter plot* membentuk pola-pola tertentu, maka mengindikasi adanya heteroskedastisitas. Namun jika titik-titik menyebar di atas dan maka titik terdapat heteroskedastisitas.

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan pola titik-titik pada grafik *scatter plot* tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah titik nol pada sumbu Y. Hal ini berarti pada model regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan nasabah.

Kriteria pengujian dengan Spearman’s Rho adalah sebagai berikut :

a) Jika nilai sig.value 2-tailed > 0,05 maka pada model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
b) Dan sebaliknya jika nilai sig.value 2-tailed < 0,05 maka terdapat gejala heterokedastisitas.

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Spearman's Rho* :

Tabel 4.10

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Jaminan	Kehandalan	Daya Tanggap	Bukti Fisik	Perhatian	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Jaminan	Correlation Coefficient	1,000	,279*	,176	,326*	,326*	-,096
		Sig. (2-tailed)	.	,047	,216	,020	,020	,501
		N	51	51	51	51	51	51
	Kehandalan	Correlation Coefficient	,279*	1,000	,480**	,301*	,301*	,044
		Sig. (2-tailed)	,047	.	,000	,032	,032	,760
		N	51	51	51	51	51	51
	Daya Tanggap	Correlation Coefficient	,176	,480**	1,000	-,113	-,113	,005
		Sig. (2-tailed)	,216	,000	.	,429	,429	,972
		N	51	51	51	51	51	51
	Bukti Fisik	Correlation Coefficient	,326*	,301*	-,113	1,000	1,000**	-,055
		Sig. (2-tailed)	,020	,032	,429	.	.	,701
		N	51	51	51	51	51	51
	Perhatian	Correlation Coefficient	,326*	,301*	-,113	1,000**	1,000	-,055
		Sig. (2-tailed)	,020	,032	,429	.	.	,701
		N	51	51	51	51	51	51
	Unstandardized	Correlation Coefficient	-,096	,044	,005	-,055	-,055	1,000

	Residual	Sig. (2-tailed)	,501	,760	,972	,701	,701	.
		N	51	51	51	51	51	51

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

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

(Sumber: Diolah dari SPSS 20)

Berdasarkan hasil pengujian dengan *Spearman's Rho*, maka dapat dilihat :

a) Nilai Sig (2-tailed) X1 = 0,501 > 0,05
b) Nilai Sig (2-tailed) X2 = 0,760> 0,05
c) Nilai Sig (2-tailed) X3 = 0,972 > 0,05
d) Nilai Sig (2-tailed) X4 = 0,701 > 0,05
e) Nilai Sig (2-tailed) X5 = 0,701 > 0,05

Maka kesimpulannya semua variabel X tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dikarenakan nilai signifikansi yang didapat dari setiap variabel X lebih besar dari 0,05.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

KN = a + b1J+b2K+b3R+b4T+b5E

Dimana,

KN = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)
b1J = Jaminan (X1)
b2K = Kehandalan (X2)
b3R = Daya Tanggap (X3)
b4T = Bukti Fisik (X4)
b5E = Perhatian (X5)
a = nilai konstanta
b = Koefisien Regresi

Berikut ini hasil dari uji analisis regresi linear berganda :

Tabel 4.11

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,279	3,020		2,741	,009		
	Jaminan	,103	,172	,080	3,599	,003	,866	1,155
	Kehandalan	,319	,166	,319	4,977	,008	,584	1,712
	Daya Tanggap	,758	,200	,063	4,288	,005	,705	1,419
	Bukti Fisik	,180	,127	,215	4,180	,002	,765	1,180
	Perhatian	,499	,131	,548	3,807	,000	,748	1,337

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari nilai-nilai koefisien di atas, dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut :

Maka : Y = 8,279 + 0,103X1 + 0,319X2 + 0,758X3 + 0,180X4 + 0,499X5

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

a. Nilai *constant* (a) = 8,279 artinya apabila skor variabel jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian sama dengan nol, maka Kepuasan nasabah adalah sebesar 8,279.

b. Jika variabel Jaminan (X1) meningkat sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga meningkat sebesar 0,103%. Sebaliknya jika variabel Jaminan (X1) menurun sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menurun sebesar 0,103%.

c. Jika variabel Kehandalan (X2) meningkat sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga meningkat sebesar 0,319%. Sebaliknya jika variabel Kehandalan (X2) menurun sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menurun sebesar 0,319%.

d. Jika variabel Daya Tanggap (X3) meningkat sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga meningkat sebesar 0,758%. Sebaliknya jika variabel Daya Tanggap (X3) menurun sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menurun sebesar 0,758%.

e. Jika variabel Bukti Fisik (X4) meningkat sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga meningkat sebesar 0,180%. Sebaliknya jika variabel Bukti Fisik (X4) menurun sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menurun sebesar 0,180%.

f. Jika variabel Perhatian (X5) meningkat sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga meningkat sebesar 0,499%. Sebaliknya jika variabel Perhatian (X5) menurun sebesar 1% maka variabel Kepuasan Nasabah (Y) juga menurun sebesar 0,499%.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian dengan Kepuasan nasabah adalah hubungan yang positif, dimana ketika jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian ditingkatkan, maka akan berdampak pada kenaikan Kepuasan nasabah.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Determinasi

Koefesien determinasi berganda digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Tabel 4.12

Hasil Uji Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,535[a]	,786	,724	,91981

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Perhatian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R *Square* sebesar 0,786. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian mampu menerangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah sebesar 78,6% sisanya 21,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas (X). Apakah Jaminan (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Bukti Fisik (X4), dan Perhatian (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y). Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dengan tingkat signifikan (α) =0,05 ditentukan sebagai berikut :

1. t hitung > t tabel berarti Ho ditolak atau Ha diterima.
2. t hitung < t tabel berarti Ho diterima atau Ha ditolak. Uji t juga bisa dilihat pada tingkat signifikannya yaitu :
1. Jika tingkat signifikansi > 0,05 maka Ho diterima atau Ha ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak atau Ha diterima.

Nilai t_{tabel} untuk diuji pada taraf signifikan α = 0,05, tabel distribusi t dicari pada 0,05 : 2 = 0,025 (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 51-5-1 = 45 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,025) hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 2.014.

Berikut ini hasil uji parsial (uji t) :

Tabel 4.13

Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,279	3,020		2,741	,009		
	Jaminan	,103	,172	,080	3,599	,003	,866	1,155
	Kehandalan	,319	,166	,319	4,977	,008	,584	1,712
	Daya Tanggap	,758	,200	,063	4,288	,005	,705	1,419
	Bukti Fisik	,180	,127	,215	4,180	,002	,765	1,180
	Perhatian	,499	,131	,548	3,807	,000	,748	1,337

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

(Sumber: Diolah dari SPSS 20)

1) Variabel Jaminan dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,599 dengan signifikansi sebesar 5%. Karena t_{hitung} untuk variabel X1 (3,599) lebih besar dari t_{tabel} (2,014) dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Jaminan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga membuktikan bahwa Ha1 diterima dan Ho1 ditolak.
2) Variabel Kehandalan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,977 dengan signifikansi sebesar 5% karena t_{hitung} untuk variabel X2 (4,977) lebih besar dari dari t_{tabel} (2,014) dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Kehandalan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga membuktikan bahwa Ha2 diterima dan Ho2 ditolak.
3) Variabel Daya Tanggap dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,288 dengan signifikansi sebesar 5% karena t_{hitung} untuk variabel X3 (4,288) lebih besar dari dari t_{tabel} (2,014) dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Daya Tanggap secara parsial berpengaruh dan

signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga membuktikan bahwa Ha3 diterima dan Ho3 ditolak.

4) Variabel Bukti Fisik dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,180 dengan signifikansi sebesar 5% karena t_{hitung} untuk variabel X4 (4,180) lebih besar dari dari t_{tabel} (2,014) dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Bukti Fisik secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga membuktikan bahwa Ha4 diterima dan Ho4 ditolak.
5) Variabel Perhatian dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,807 dengan signifikansi sebesar 5% karena t_{hitung} untuk variabel X4 (3,807) lebih besar dari dari t_{tabel} (2,014) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Perhatian secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga membuktikan bahwa Ha5 diterima dan Ho5 ditolak.

Jadi dapat kita lihat berdasarkan tabel 4.13 hasil uji t, urutan variabel yang memiliki koefisien yang dominan atau yang terbesar sampai dengan variabel koefisien terkecil yaitu variabel Kehandalan dengan t_{hitung} sebesar 4,977; variabel Daya Tanggap dengan t_{hitung} sebesar 4,288; variabel Bukti Fisik dengan t_{hitung} sebesar 4,180; variabel Perhatian dengan t_{hitung} sebesar 3,807 dan variabel Jaminan dengan t_{hitung} sebesar 3,599.

c. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F atau uji simultan merupakan kelayakan model/uji statistik untuk menunjukkan apakah secara bersama-sama atau keseluruhan dari koefisien regresi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat simultan signifikan sebesar 5% atau 0,05.

Nilai Ftabel untuk diuji pada taraf signifikan α = 0,05. Dan cara menentukan Ftabel yaitu df (n1) = k-1 atau 6-1 = 5. Dan df (n2) = n-k atau 51-6 = 45. Maka dapat diperoleh Ftabel sebesar 2,42.

Berikut ini hasil dari uji F (Uji Simultan) :

Tabel 4.14

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,592	4	3,898	4,607	,003[b]
	Residual	38,918	46	,846		
	Total	54,510	50			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Perhatian, Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan

(Sumber: Diolah dari SPSS 20)

Dari hasil perhitungan dapat dilihat bahwa nilai signifikan adalah sebesar 0,003 dan nilai F_{hitung} sebesar 4,607. Dasar pengambilan Kepuasan adalah jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (Sig < 0,05) maka kesimpulannya adalah signifikan. Terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai signifikansi (0,003) lebih kecil dari 0,05. Maka keputusannya adalah signifikan. Artinya Ha6 diterima dan Ho6 ditolak yang menunjukkan secara bersama-sama (simultan) seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Untuk nilai F_{hitung} dalam persamaan ini sebesar 4,607 adapun untuk nilai F_{tabel} sebesar 2,42 maka F_{hitung} (4,607) lebih besar daripada F_{tabel} (2,42) sehingga keputusan Ha6 diterima dan Ho6 ditolak, yang artinya seluruh variabel bebas yang terdiri dari variabel Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Perhatian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Nasabah.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Jaminan *(Asssurance)* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh bahwa variabel Jaminan (X1) memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu (3,599 > 2,014) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,003<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan kata lain, hipotesis (Ha1) diterima.

Variabel Jaminan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan positif, yaitu semakin baik Jaminan maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riswandhi Ismail tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Riswandhi hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan terdapat pengaruh langsung kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara positif dan signifikan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa layanan masuk dalam katergori sangat baik. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi hal ini menunjukan bahwa nasabah akan selalu setia menggunakan jasa pelayanan[8].

Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukan bahwa variabel jaminan, kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kehandalan *(Reability)* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh bahwa variabel Kehandalan (X2) memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu (4,977 > 2,014) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,008<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan kata lain, hipotesis (Ha2) diterima.

[8] Riswandhi Ismail, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah", dalam Jurnal Ekonomi, 2018, h. 25.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono tahun 2014 Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat atas keluhan pengunjung dan menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan. berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang diberikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Maka dari itu berdasarkan hasil uji hipotesis ini variabel Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah berhasil dilaksanakan Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono indikator yang terdapat pada variabel kehandalan yaitu bersikap simpatik, pelayanan sesuai dengan waktu yang ditepati, dan sistem pencatatan yang akurat. Hal ini telah diterapkan petugas dengan baik kepada nasabah di Desa Durin Simbelang sehingga nasabah merasa puas. Variabel Kehandalan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan positif, yaitu semakin baik Kehandalan maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang.

3. Pengaruh Daya Tanggap *(Responsiveness)* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh bahwa variabel Daya Tanggap (X3) memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu (4,288 > 2,014) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,005<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan kata lain, hipotesis (Ha3) diterima.

Variabel Daya Tanggap dan kepuasan nasabah memiliki hubungan positif, yaitu semakin baik Daya Tanggap maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Erni Khairani (2019) degan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya Medan. Dengan hasil penelitian Berdasarkan variabel independen (X) kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagian variabel dependen (Y) berpengaruh signifikan

secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y)[9]. Hal tersebut menjadi pertimbangan agar faktor-faktor tersebut mampu untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini berarti variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang.

4. Pengaruh Bukti Fisik *(Tangible)* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh bahwa variabel Bukti Fisik (X4) memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu (4,180 > 2,014) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,002<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan kata lain, hipotesis (Ha4) diterima.

Variabel bukti fisik dan kepuasan nasabah juga memiliki hubungan yang positif. Apabila variabel bukti fisik berjalan dengan baik maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan dari Sunardi dan Sri Handayani pada tahun 2014 dalam jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Hasil menunjukkan bahwa dengan metode analisis deskriptif kuantitatif bersama-sama berpengaruh atas kepuasan nasabah dan berpengaruh positif dan signifikan atas kepuasan nasabah. [10]Hal ini berarti variabel bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang.

5. Pengaruh Perhatian *(Emphaty)* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, diperoleh bahwa variabel Perhatian (X5) memiliki nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu (3,807 > 2,014) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Perhatian secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan kata lain, hipotesis (Ha5) diterima.

---

[9] Erni Khairani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Marelan Raya Medan", (Skripsi, UINSU, 2019), h. 32.

[10] Sunardi dan Sri Handayani, *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia,* dalam Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2014, h.15.

Perhatian dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang positif, yaitu semakin baik perhatian yang diberikan petugas kepada nasabahnya maka semakin baik pula nilai kepuasan nasabah di Desa Durin Simbelang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amanta Barqah H Hrp (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kerugian Di Pt Asuransi Asei Indonesia Persero Cabang Medan. Hasil penelitan tersebut mengatakan berdasarkan hasil uji simultan (uji F) variabel Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang selalu perhatian terhadap nasabah dan petugas selalu memberikan pelayanan yang sigap terhadap nasabah yang ada di Desa Durin Simbelang.

6. Pengaruh Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Dan Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian terhadap kepuasan nasabah pada pelayanan petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik F_{hitung} sebesar 4,607 dan F_{tabel} sebesar 2,42. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan dengan menggunakan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 nilai signifikannya yaitu 0,003. Maka 0,003 < 0,05. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang simultan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji determinasi R_2 pada penelitian ini diperoleh dari tabel uji determnasi menunjukkan bahwa nilai R *Square* sebesar 0,786. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan perhatian mampu menerangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah sebesar 78,6% dan sisanya 21,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model regresi. Faktor lain tersebut antara lain mutu produk, penetapan harga, testimoni orang lain dan strategi pemasaran.

Berdasarkan tabel hasil uji t dapat disimpulkan variabel yang paling dominan adalah variabel Kehandanlan. Menurut Rosalia dan Purnawati (2018:2447) Kehandalan itu adalah bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Ini artinya Kehandalan yang diberikan petugas sangatlah baik, karena mampu melayani sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, sehingga hal ini sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)"** maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil t_{hitung} 3,599 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,003 < 0,05.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil t_{hitung} 4,977 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,008 < 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil t_{hitung} 4,288 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,005 < 0,05.
4. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil t_{hitung} 4,180 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,002 < 0,05.
5. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel Perhatian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil t_{hitung} 3,807 > t_{tabel} 2,014 dan nilai signifikannya 0,000 < 0,05.
6. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) variabel Jaminan, Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Perhatian berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Desa Durin Simbelang dengan hasil F_{hitung} 4,607 > F_{tabel} 2,42 dan nilai signifikannya 0,003 < 0,05.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Petugas BTPN Syariah Pada Produk Tepat Pembiayaan Syariah Kelompok Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Petugas BTPN Syariah di Desa Durin Simbelang)"** yang dilakukan, penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut ini :

1. Bagi Petugas BTPN Syariah Desa Durin Simbelang pelayanan yang diberikan cukup baik. Namun, perlu di tingkatkan lagi kualitas Petugas yang baik dan di dukung oleh pelayanan yang tinggi karena kemampuan karyawan yang dimiliki sangat menentukan citra yang baik bagi sebuah perusahaan agar tetap merasa puas dalam menggunakan jasanya. Dan agar nasabah semakin tinggi tingkat kepercayaan nya terhadap Petugas BTPN Syariah.
2. Bagi Nasabah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah mengenai produk perbankan yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
3. Bagi peneliti berikutnya melihat masih banyaknya kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini sekiranya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu agar menambah jumlah responden sehigga mendapatkan hasil yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Nur. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan : FebiUinsu Press.

Amalia, Afni dkk. 2017. *Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien.* dalam Jurnal Ilmu Administrasi, Universitas Riau.

Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah (Teori dan Praktek).* Gema Insani: Jakarta.

Asra, Abuzar. 2014. *Pengantar Statistik II Panduan Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Azhari Akmal Tarigan et, al. 2015. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara,* (buku, tidak diterbitkan)

Badi'u Rajab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah ,* diakses dari http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8317/1/BADI%27U%20RAJAB-FSH.pdf. Diakses pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 21.16 WIB.

Buckley, P.J.et.al. 1998. *Journal of marketing management University of Bradford Management Center.* Measures of International Competitiveness.

Diakses dari http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf, pada tanggal 26 Januari 2021, pukul 17.10 WIB.

Ghozali, Imam Ghozali. 20016 *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Bank Indonesia. *Perbankan Syariah* http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx, diakses 23 Januari 2021.

Bincang Syariah. *Tafsir Surat Al-Imran.* https://bincangsyariah.com/khazanah/tafsir-surat-ali-imran-ayat-159-kasih-sayang-nabi-muhammad-saw/ diakses pada 25 Januari 2021.

Ikhsan, Ainul dan Rahmani Timorita. 2018. *Efektifitas Program Pembiayaan Paket Masa Depan Di Btpn Syariah Dalam Memberdayakan Perempuan Untuk Mengembangkan Ekonomi Keluarga"* dalam Jurnal Pembiayaan Paket Masa Depan.

Kotler dan Keller (ed.). 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13.* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Khatibah. 2011. "*Penelitan Kepustakaan" dalam Jurnal Iqra'.* Dosen Fakultas Dakwah IAIN-SU. Vol 5 (1).

Sahid Raharjo, *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*. https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html. Diakses pada tanggal 26 Februari 2019

Soemitra, Andri. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cetakan ke-8. Depok: Kencana.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Indsustri Jasa*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: CV. Alfabeta, cet 6.

Sunardi dan Sri Handayani. 2014. *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia"* dalam Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.

Tatik Suryani, *et al*, *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3, 2001)..

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah, Pasal 1.

Wawancara dengan Kak Fenny petugas BTPN Syariah yang ada di Desa Durin Simbelang, pada selasa 30 Maret 2021, pukul 12.15 WIB.

Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

BTPN Syariah. *Tentang Kami.* www.btpnsyariah.com diakses pada 20 Februari 2021, pukul 20.18 WIB.

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

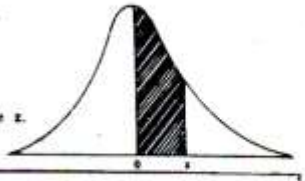
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	**0.361**	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

DAFTAR B.



LUAS DI BAWAH LENGKUNGAN NORMAL STANDAR Dari 0 ke z.
(Bilangan dalam badan daftar menyatakan desimal).

z	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0,0	0000	0040	0080	0120	0160	0199	0239	0279	0319	0359
0,1	0398	0438	0478	0517	0557	0596	0636	0675	0714	0754
0,2	0793	0832	0871	0910	0948	0987	1026	1024	1103	1141
0,3	1179	1217	1255	1293	1331	1368	1406	1443	1480	1517
0,4	1554	1591	1628	1664	1700	1736	1772	1808	1844	1879
0,5	1915	1950	1985	2019	2054	2088	2123	2157	2190	2224
0,6	2258	2291	2324	2357	2389	2422	2454	2486	2518	2549
0,7	2580	2612	2642	2673	2704	2734	2764	2794	2823	2852
0,8	2881	2910	2939	2967	2996	3023	3051	3078	3106	3133
0,9	3159	3186	3212	3238	3264	3289	3315	3340	3365	3389
1,0	3413	3438	3461	3485	3508	3531	3554	3577	3599	3621
1,1	3643	3665	3686	3708	3729	3749	3770	3790	3810	3830
1,2	3849	3869	3888	3907	3925	3944	3962	3980	3997	4015
1,3	4032	4049	4066	4082	4099	4115	4131	4147	4162	4177
1,4	4192	4207	4222	4236	4251	4265	4279	4292	4306	4319
1,5	4332	4345	4357	4370	4382	4394	4406	4418	4429	4441
1,6	4452	4463	4474	4484	4495	4505	4515	4525	4535	4545
1,7	4554	4564	4573	4582	4591	4599	4608	4616	4625	4633
1,8	4641	4649	4656	4664	4671	4678	4686	4693	4699	4706
1,9	4713	4719	4726	4732	4738	4744	4750	4756	4761	4767
2,0	4772	4778	4783	4788	4793	4798	4803	4808	4812	4817
2,1	4821	4826	4830	4834	4838	4842	4846	4850	4854	4857
2,2	4861	4864	4868	4871	4875	4878	4881	4884	4887	4890
2,3	4893	4896	4898	4901	4904	4906	4909	4911	4913	4916
2,4	4918	4920	4922	4925	4927	4929	4931	4932	4934	4936
2,5	4938	4940	4941	4943	4945	4946	4948	4949	4951	4952
2,6	4953	4955	4956	4957	4959	4960	4961	4962	4963	4964
2,7	4965	4966	4967	4968	4969	4970	4971	4972	4973	4974
2,8	4974	4975	4976	4977	4977	4978	4979	4979	4980	4981
2,9	4981	4982	4982	4983	4984	4984	4985	4985	4986	4986
3,0	4987	4987	4987	4988	4988	4989	4989	4989	4990	4990
3,1	4990	4991	4991	4991	4992	4992	4992	4992	4993	4993
3,2	4993	4993	4994	4994	4994	4994	4994	4995	4995	4995
3,3	4995	4995	4995	4996	4996	4996	4996	4996	4996	4997
3,4	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4998
3,5	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998
3,6	4998	4998	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,7	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,8	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,9	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000

Diambil dari : *Elementary Statistics*, oleh Paul G. Hoel, John Wiley & Sons, Inc., 1960, dengan izin khusus dari penerbit.

Eka Nur Kamilah, 2015
Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR G

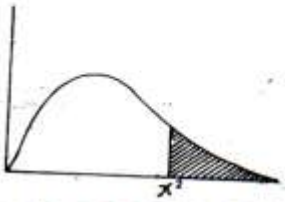
DISTRIBUSI CHI – KUADRAT

ν = Derajat kebebasan

p = Peluang x^2 melebihi nilai daftar.

= luas daerah yang diarsir.

Untuk $\nu > 100$, ambil $\sqrt{2x^2} - \sqrt{2\nu - 1}$ sebagai variabel normal standar.



ν \ p	0,995	0,975	0,050	0,025	0,010	0.005
1	0,043927	0,039821	3,84146	5,02389	6,63490	7,87944
2	0,010025	0,050636	5,99147	7,37776	9,21034	10,5966
3	0,071721	0,215795	7,81473	9,34840	11,3449	12,8381
4	0,206990	0,484419	9,48773	11,1433	13,2767	14,8602
5	0,411740	0,831211	11,0705	12,8325	15,0863	16,7496
6	0,675727	1,237347	12,5916	14,4494	16,8119	18,5476
7	0,989265	1,68987	14,0671	16,0128	18,4753	20,2777
8	1,344419	2,17973	15,5073	17,5346	20,0902	21,9550
9	1,734926	2,70039	16,9190	19,0228	21,6660	23,5893
10	2,15585	3,24697	18,3070	20,4831	23,2093	25,1882
11	2,60321	3,81575	19,6751	21,9200	24,7250	26,7569
12	3,07382	4,40379	21,0261	23,3367	26,2170	28,2995
13	3,56503	5,00874	22,3621	24,7356	27,6883	29,8194
14	4,07468	5,62872	23,6848	26,1190	29,1413	31,3193
15	4,60094	6,26214	24,9958	27,4884	30,5779	32,8013
16	5,14224	6,90766	26,2962	28,8454	31,9999	34,2672
17	5,69724	7,56418	27,5871	30,1910	33,4087	35,7185
18	6,26481	8,23075	28,8693	31,5264	34,8053	37,1564
19	6,84398	8,90655	30,1435	32,8523	36,1908	38,5822
20	7,43386	9,59083	31,4104	34,1696	37,5662	39,9968
21	8,03366	10,28293	32,6705	35,4789	38,9321	41,4010
22	8,64272	10,9823	33,9244	36,7807	40,2894	42,7956
23	9,26042	11,6885	35,1725	38,0757	41,6384	44,1813
24	9,88623	12,4001	36,4151	39,3641	42,9798	45,5585
25	10,5197	13,1197	37,6525	40,6465	44,3141	46,9278
26	11,1603	13,8439	38,8852	41,9232	45,6417	48,2899
27	11,8076	14,5733	40,1133	43,1944	46,9630	49,6449
28	12,4613	15,3079	41,3372	44,4607	48,2782	50,9933
29	13,1211	16,0471	42,5569	45,7222	49,5879	52,3356
30	13,7867	16,7908	43,7729	46,9792	50,8922	53,6720
40	20,7065	24,4331	55,7585	59,3417	63,6907	66,7659
50	27,9907	32,3574	67,5048	71,4202	76,1539	79,4900
60	35,5346	40,4817	79,0819	83,2976	88,3794	91,9517
70	43,2752	48,7576	90,5312	95,0231	100,425	104,215
80	51,1720	57,1532	101,879	106,629	112,329	116,321
90	59,1963	65,6466	113,145	118,136	124,116	128,299
100	67,3276	74,2219	124,342	129,561	135,807	140,169

Diambil dari : *Elementary Statistics*, oleh Paul G. Hoel, John Wiley & Sons, Inc., 1960, dengan izin khusus dari penerbit.

Eka Nur Kamilah, 2015
Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Fungsi Distribusi Bawah pada Distribusi Probabilitas t-Student

dk	0,60	0,70	0,80	0,90	0,95	0,975	0,99	0,995	0,999	dk
1	0,325	0,727	1,376	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	1
2	0,289	0,617	1,961	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	2
3	0,277	0,584	0,978	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	3
4	0,271	0,569	0,941	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	4
5	0,267	0,559	0,920	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	5
6	0,265	0,553	0,906	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	6
7	0,263	0,549	0,896	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	7
8	0,262	0,546	0,889	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	8
9	0,261	0,543	0,883	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	9
10	0,260	0,542	0,879	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	10
11	0,260	0,540	0,876	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	11
12	0,259	0,539	0,873	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	12
13	0,259	0,538	0,870	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	13
14	0,258	0,537	0,868	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	14
15	0,258	0,536	0,866	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	15
16	0,258	0,535	0,865	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	16
17	0,257	0,534	0,863	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	17
18	0,257	0,534	0,862	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	18
19	0,257	0,533	0,861	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	19
20	0,257	0,533	0,860	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	20
21	0,257	0,532	0,859	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	21
22	0,256	0,532	0,858	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	22
23	0,256	0,532	0,858	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	23
24	0,256	0,531	0,857	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	24
25	0,256	0,531	0,856	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	25
26	0,256	0,531	0,856	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	26
27	0,256	0,531	0,855	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	27
28	0,256	0,530	0,855	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	28
29	0,256	0,530	0,854	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	29
30	0,256	0,530	0,854	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	30
31	0,256	0,530	0,853	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	31
32	0,255	0,530	0,853	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	32
33	0,255	0,530	0,853	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	33
34	0,255	0,529	0,852	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	34
35	0,255	0,529	0,852	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	35
36	0,255	0,529	0,852	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	36
37	0,255	0,529	0,851	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	37
38	0,255	0,529	0,851	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	38
39	0,255	0,529	0,851	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	39
40	0,255	0,529	0,851	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	40

dk	0,60	0,70	0,80	0,90	0,95	0,975	0,99	0,995	0,999	dk
41	0,255	0,529	0,850	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	41
42	0,255	0,528	0,850	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	42
43	0,255	0,528	0,850	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	43
44	0,255	0,528	0,850	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	44
45	0,255	0,528	0,850	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	45
46	0,255	0,528	0,850	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	46
47	0,255	0,528	0,849	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	47
48	0,255	0,528	0,849	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	48
49	0,255	0,528	0,849	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	49
50	0,255	0,528	0,849	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	50
51	0,255	0,528	0,849	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	51
52	0,255	0,528	0,849	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	52
53	0,255	0,528	0,848	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	53
54	0,255	0,528	0,848	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	54
55	0,255	0,527	0,848	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	55
56	0,255	0,527	0,848	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	56
57	0,255	0,527	0,848	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	57
58	0,255	0,527	0,848	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	58
59	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	59
60	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	60
61	0,254	0,527	0,848	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	61
62	0,254	0,527	0,847	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	62
63	0,254	0,527	0,847	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	63
64	0,254	0,527	0,847	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	64
65	0,254	0,527	0,847	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	65
66	0,254	0,527	0,847	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	66
67	0,254	0,527	0,847	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	67
68	0,254	0,527	0,847	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	68
69	0,254	0,527	0,847	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	69
70	0,254	0,527	0,847	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	70
71	0,254	0,527	0,847	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	71
72	0,254	0,527	0,847	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	72
73	0,254	0,527	0,847	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	73
74	0,254	0,527	0,847	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	74
75	0,254	0,527	0,846	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	75
76	0,254	0,527	0,846	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	76
77	0,254	0,527	0,846	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	77
78	0,254	0,527	0,846	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	78
79	0,254	0,527	0,846	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	79
80	0,254	0,526	0,846	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	80

dk	0,60	0,70	0,80	0,90	0,95	0,975	0,99	0,995	0,999	dk
81	0,254	0,526	0,846	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	81
82	0,254	0,526	0,846	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	82
83	0,254	0,526	0,846	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	83
84	0,254	0,526	0,846	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	84
85	0,254	0,526	0,846	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	85
86	0,254	0,526	0,846	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	86
87	0,254	0,526	0,846	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	87
88	0,254	0,526	0,846	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	88
89	0,254	0,526	0,846	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	89
90	0,254	0,526	0,846	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	90
91	0,254	0,526	0,846	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	91
92	0,254	0,526	0,846	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	92
93	0,254	0,526	0,846	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	93
94	0,254	0,526	0,845	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	94
95	0,254	0,526	0,845	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	95
96	0,254	0,526	0,845	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	96
97	0,254	0,526	0,845	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	97
98	0,254	0,526	0,845	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	98
99	0,254	0,526	0,845	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	99
100	0,254	0,526	0,845	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	100
∞	0,253	0,524	0,842	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,090	∞

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung