

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT BNI
SYARIAH CABANG MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

RAUDAH RAHMAINI JANNAH SITORUS

NIM. 53.15.4.100



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT BNI
SYARIAH CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Oleh :

RAUDAH RAHMAINI JANNAH SITORUS

NIM. 53.15.4.100



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raudah Rahmaini Jannah Sitorus
NIM : 53154100
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 29 Mei 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Pendidikan No. 45

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BNI SYARIAH CABANG MEDAN”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 12 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



RAUDAH RAHMAINI J
NIM. 53154100

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BNI SYARIAH CABANG MEDAN” an. Raudah Rahmaini Jannah Sitorus, NIM 53154100 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 24 Juli 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah.

Medan, 24 Juli 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Ketua,



Zuhri M Nawawi, MA
NIP. 19760818 200710 1 001

Sekretaris,



Tuti Angraini, MA
NIP. 19770531 200501 2 007

Anggota-Anggota

Pembimbing I



1. Dr. Marliyah, MAg
NIP.19760126 200312 2 003

Pembimbing II



2. Imsar, M.Si
NIP. 19870303 201503 1 004

Penguji I



3. Hendra Harmain, M. Pd
NIP . 19730510 199803 1 003

Penguji II



4. Tuti Angraini, MA
NIP. 19770531 200501 2 007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara Medan



Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 19760507 200604 1 002

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BNI
SYARIAH CABANG MEDAN**

Oleh :

Raudah Rahmaini Jannah Sitorus

Nim. 53154100

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

Medan, 12 Juli 2019

Pembimbing I



Dr. Marliyah, M.Ag

NIP. 197601262003122003

Pembimbing II



Imsar, M.Si

NIP. 198703032015031004

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Zuhrinal M. Nawawi, M.A

NIP. 197608182007101001

ABSTRAK

Penelitian Raudah Rahmaini Jannah Sitorus (2019). Nim 53154100. Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT BNI Syariah Cabang Medan.”** Dibawah bimbingan Pembimbing I Ibu Dr. Marliyah, M.Ag dan Bapak Imsar, M.Si sebagai Pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Penelitian ini dilakukan di Jalan H. Adam Malik No.151 Medan dengan sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah *probability sampling* dari perhitungan regresi linier berganda, didapat $Y = 3,755 + 0,165 X1 + 0,543 X2$. Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil uji t, untuk variabel kualitas pelayanan (X1) t_{hitung} 2,643 dan t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan $0,010 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk hasil uji t variabel bagi hasil (X2) yaitu t_{hitung} 5,074 dan t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji F, F_{hitung} 55,533 dengan F_{tabel} 3,10 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ artinya secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 55,5% sedangkan sisanya 44,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan”**. Dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN) Jurusan Perbankan Syariah.

Dalam melakukan penulisan skripsi ini, penulis tidak bekerja sendirinya dan dalam penulisan ini juga dibantu, dibimbing dan didukung oleh banyak pihak dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi hingga penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Zuhrial M. Nawawi, M.A, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Tuti Anggraini, M.A, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag, sebagai Pembimbing Skripsi I dan Bapak Imsar, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Nur Ahmadi Bi Rahmani, M. Si selaku dosen yang telah banyak memberikan masukan serta arahan agar skripsi cepat terselesaikan.
7. Terima kasih kepada Ayahanda tercinta Drs. H. M.Samin Sitorus dan Ibunda tersayang HJ. Azizah AB, yang telah memberikan cinta maupun kasih sayangnya yang tiada ternilai, dan tidak ada bosan bosannya selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil dan doanya selama ini. Serta kakak dan adik tercinta Abdul Aziz, M. Chairil Azhar, Sayyidah Ak Yuni Fitri, dan Taufiq Fajar.
8. Teruntuk Abangda tersayang H. Hazfi Ariqi selaku penyemangat dan pemberi dukungan yang setia.

9. Teruntuk adik adik Ksei UIE UINSU, HMJ Perbankan Syariah dan Kelompok Studi Perbankan Syariah yang memberikan semangat dan kontribusi untuk memajukan Jurusan Perbankan Syariah.
10. Teruntuk sahabat tercinta Ririn Khairiyah, Chairunnisa, Nurhazizah, Nisra Melida, Nurul Qoedatul, yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis serta semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.
11. Terima kasih kepada seluruh sahabat Jurusan Perbankan Syariah (PS-B) angkatan 2015 Terkhusus Dwi Nopita, Reka Cintia, Mahfuzah, Siti Arafah, Masriani adhillah yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis serta semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini sehubungan dengan keterbatasan waktu, pikiran, tenaga, dan biaya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari pembaca agar skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang ekonomi dan perbankan syariah serta dapat berguna bagi pihak-pihak terkait.

Medan, 12 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

Raudah Rahmaini J

NIM. 53154100

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	8
A. Kepuasan Nasabah	8
1. Pengertian Kepuasan	8
2. Dimensi Kepuasan	10
3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	10
4. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah	12
5. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	15
B. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Pengertian Pelayanan.....	16
3. Karakteristik Pelayanan yang baik	17
4. Dimensi Pelayanan	17
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	19
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	21
C. Bagi Hasil.....	21
1. Pengertian Bagi Hasil	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil.....	22
3. Prinsip Bagi Hasil	24
4. Landasan Syariah Tentang Bagi Hasil.....	24
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	24

6. Tabungan Mudharabah	25
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka Teoritis	28
F. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
C. Data Penelitian	30
D. Populasi Dan Sampel	30
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	32
F. Definisi Operasional.....	33
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Deskripsi Data Penelitian	43
C. Uji Persyaratan Analisis	54
D. Uji Asumsi Klasik	57
E. Uji Regresi linier berganda.....	62
F. Uji Hipotesis.....	64
G. Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran-Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Dana Pihak Ketiga PT BNI Syariah Cabang Medan Tahun 2016-2018	4
2 Instrumen <i>skala likert</i>	33
3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	34
4 Indikator Kualitas Pelayanan	34
5 Indikator Bagi hasil	35
6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	36
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	46
10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
11 Skor Untuk Variabel Kualitas Layanan	48
12 Skor Angket Untuk Variabel Bagi Hasil.....	50
13 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah	52
14 Hasil Uji Validitas.....	54
15 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	55
16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bagi Hasil	56
18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	57
19 One-Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	60
20 Uji Heteroskedastisitas.....	61
21 Uji Multikolinearitas	62
22 Uji Regresi linier berganda	63
23 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	64
24 Uji Parsial (Uji t).....	65
25 Uji Simultan (Uji F)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
1	Kerangka Teoritis.....	28
2	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
3	Grafik Responden Berdasarkan Usia	45
4	Grafik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	46
5	Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
6	Histogram Display Normal Curve Kepuasan Nasabah.....	58
7	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API) untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia.¹ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank umum dibolehkan menjalankan *dual banking system*, yaitu beroperasi secara konvensional dan syariah sekaligus sepanjang penatausahaan dan pengelolaan itu dilakukan secara terpisah. Dalam operasionalnya, bank umum tersebut membentuk cabang syariah dan unit usaha syariah di kantor pusatnya walaupun ketentuan yang ada saat ini telah memberikan peluang untuk pengembangan bank syariah di Indonesia.²

Bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang mana kegiatan usahanya dijalankan berdasarkan prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.³ Pada tahun 2016 sampai tahun 2018 perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Ada 13 Bank Umum Syariah, 21 Unit Usaha Syariah, dan 168 Bank Perkreditan Rakyat Syariah.⁴ Direktur Bisnis BNI Syariah Kukuh Raharjo mengungkapkan, 87% penduduk Indonesia memeluk agama Islam dan 60% dari penduduk muslim tersebut masuk dalam kategori usia produktif. Namun, rekening paenduduk Indonesia di bank syariah hanya 5,86% dari total jumlah penduduk. Artinya hanya 17 juta penduduk Indonesia yang memiliki rekening di Bank Syariah. Kukuh menganggap, selama ini sosialisasi produk juga kurang. Padahal, sejatinya produk syariah bersumber dari Al-Quran dan As-Sunah maka bersifat tetap dan kebaikan seharusnya masyarakat muslim mudah menerimanya.⁵

Bank syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

¹<http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx>, diakses 29 September 2016.

²Sutedi Adrian, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009).

³Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdassarkan PAPSI 2013*. Edisi 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

⁴<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---APRI2018/SPS%20Januari%202018.pdf> diakses pada tanggal 19 April 2018.

⁵<https://www.ekbis.sindonews.com/read/1190278/178/aset-perbankan-syariah-diprediksi-ungguli-konvensional-diakses-pada-tanggal-19-April-2017>.

Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Terdapat 5 dimensi kualitas jasa atau pelayanan, yakni : (1) Keberwujudan (*tangible*) bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak pemberi jasa serta meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawainya. (2) Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya. (3) Ketanggapan (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu nasabah atau pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kesopanan santunan, serta keamanan. (5) Perhatian (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus, memahami kebutuhan pelanggan dan waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁶

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil. Bagi hasil dalam perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah yang tinggi akan mendorong seseorang untuk menyimpan dananya dan mengorbankan konsumsi sekarang untuk dimanfaatkan di masa yang akan datang, demikian pula sebaliknya. Dalam sistem bagi hasil, keuntungan nasabah ditentukan berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan oleh bank, sehingga semakin tinggi bagi hasil yang ditawarkan bank syariah pada nasabah, maka akan semakin besar pula nasabah menginvestasikan dananya.

Perusahaan yang dapat mengelola dengan baik dana yang disimpan nasabah maka bagi hasil yang diperoleh nasabah akan lebih baik pula. Prinsip bagi hasil tidak hanya keuntungan tetapi terdapat unsur keadilan, dimana besar benefit yang diperoleh nasabah sangat tergantung kepada kemampuan bank dalam menginvestasikan dana-dana yang diamanahkan kepadanya. Hal ini menunjukkan keuntungan yang diperoleh tidak hanya bagi nasabah juga bank sebagai pengelola. Sistem bagi hasil merupakan tantangan bagi bank syariah sebagai pengelola untuk dapat menyalurkan dana yang dihimpunnya pada sektor riil yang lebih besar, menguntungkan, dan manfaat yang besar sehingga terwujud kesejahteraan semua pihak. Bila hal ini terlaksana maka tidak sulit bagi perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah. Untuk BNI Syariah cabang medan sendiri tidak dapat menentukan berapa bagi hasil yang didapatkan karena tergantung pada pendapatan yang didapatkan setiap bulannya. Meskipun begitu tetap saja beberapa nasabah tidak memahami bagi hasil yang diberikan oleh bank karena terlalu banyak waktu yang dibutuhkan jika harus menjelaskan bagaimana sistem bagi hasil yang akan mereka berikan kepada nasabah tabungan khususnya

⁶Parasuraman et, al. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*.(Journal Of Retailing, 1998), Vol. 64.

pada tabungan *mudharabah* oleh karena itu hanya sedikit nasabah yang mengetahui perbedaan bagi hasilnya dari bank konvensional maupun dari bank syariah lainnya.

Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Pengetahuan tentang persepsi nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Syariah.

Kualitas pelayanan dan bagi hasil merupakan elemen penting bagi perbankan. Kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan akan memberikan kepuasan tersendiri untuk nasabah, begitu pula kualitas produk (bagi hasil) yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksi yang dilaksanakan.

Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah karena BNI Syariah merupakan bank yang menduduki 5 peringkat terbaik bank syariah di Indonesia pada tahun 2018 dengan kategori pelayanan dan produk. BNI Syariah mendapatkan banyak penghargaan dari berbagai instansi dalam pencapaiannya sebagai bank yang mengedepankan pelayanan terbaik untuk nasabahnya. Terbukti dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima oleh BNI Syariah seperti Diantaranya pada tahun 2018 BNI Syariah menerima penghargaan dari ICSA : *Indonesian Customer Satisfaction Award 2018, Banking Service Excellence Award, Service Quality Award 2018 Category: Sharia Banking, serta Excellent Service Experience Award.* Begitu pun BNI Syariah, dimana kepuasan nasabah yang mempercayakan dananya di tabungan Mudharabah menjadi hal yang utama. Namun apakah kualitas jasa atau pelayanannya dan bagi hasil yang diberikan sama dengan bank syariah lainnya. Belum tentu, karena tingkat kenyamanan tinggi pun belum menjamin kepuasan serta kepercayaan nasabah dalam mempercayai bank dalam pengelolaan dana maupun margin bagi hasilnya.

Tabel 1.1
Dana Pihak Ketiga PT BNI Syariah Cabang Medan Tahun 2016-2018
(Jutaan Rp)

Keterangan	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Sumber: PT. BNI Syariah Cabang Medan, 2019
Wadiah	1.709.839	2.545.937	4.132.674	
Mudharabah	5.700.830	6.877.442	8.254.396	
Total tabungan	7.410.669	9.423.379	12.387.070	

Dapat dilihat dari perkembangan DPK BNI Syariah Cabang Medan mengalami peningkatan terutama pada tabungan mudharabah dan dengan itu juga jumlah nasabah pada BNI Syariah meningkat selama dua tahun terakhir. Akan tetapi, dari sisi kualitas pelayanan dan pemahaman tentang bagi harus terus ditingkatkan, karena berdasarkan review para

nasabah mengenai kualitas layanan BNI Syariah Cabang Medan, karyawan BNI Syariah Cabang Medan kerap kali dinilai lama dalam memberikan layanan, terbukti dengan banyaknya antrian para nasabah.

Karyawan terlalu lama dalam memberikan layanan pada pembukaan rekening atau tabungan baru untuk nasabah. Karyawan BNI Syariah Cabang Medan membutuhkan waktu 20 sampai dengan 30 menit untuk melayani pembukaan rekening atau tabungan tersebut. Hal ini membuat para nasabah lainnya menjadi resah dalam menunggu antrian dan tatkala mimik wajah mereka berubah dalam seketika.⁷

Begitu pula pada *review* bagi hasilnya beberapa nasabah masih ragu-ragu untuk menabung di BNI Syariah, karena mereka tidak memahami sistem bagi hasil diperbankan syariah karena hal ini membuktikan bahwa karyawan kurang menginformasikan bagaimana sistem bagi hasil pada Bni Syariah terutama pada produk tabungan *mudharabah*.

Oleh sebab itu, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah, maka cukup alasan untuk meneliti berbagai kelemahan pada kualitas layanan dan bagi hasil yang diberikan BNI Syariah Cabang Medan, sehingga nantinya diharapkan BNI Syariah Cabang Medan dapat mengetahui dengan jelas pada bagian mana diperlukan perbaikan, guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BNI Syariah Cabang Medan menurut beberapa nasabah dinilai sangat lambat, sehingga kurang memuaskan dan terkesan mengecewakan nasabah. Terjadi antrian yang cukup panjang dan lama ketika karyawan BNI Syariah Cabang Medan melayani pembukaan rekening tabungan nasabah.
2. Beberapa nasabah tidak mengetahui sistem bagi hasil yang diberikan BNI Syariah Cabang Medan.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini fokus, maka penelitian ini dibatasi ruang lingkupnya sebagai

⁷Rahmadani, Guru MIS Martubung, wawancara di Medan, tanggal 26 November 2018.

berikut:

1. Pelayanan yang diteliti hanya pada layanan *costumer service* saja.
2. Bagi hasil yang diteliti hanya pada produk tabungan *mudharabah*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada PT BNI Syariah Cabang Medan.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Akademisi diharapkan dapat membawa wawasan di bidang perbankan syariah dalam hal ini yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* bank syariah.

2. Bagi Peneliti

Peneliti 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 dibangku kuliah.

3. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah

tabungan *mudharabah* bank syariah.

4. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi ketika memilih produk bank syariah. Sehingga nasabah memiliki gambaran tentang bagaimana kondisi perbankan syariah yang dapat memberikan keamanan penitipan dana dan menguntungkan bagi nasabah.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka seseorang akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, seseorang akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan seseorang akan sangat puas. Tentang kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. bahwa pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan tambahan nilai positif, yaitu kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan menyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁸ Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya pas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Dalam konteks perbankan, kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada BNI Syariah Cabang Medan terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugasnya, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya, dan bahkan nasabah tersebut akan menceritakan kepada orang lain untuk menabung ataupun melakukan pembiayaan di BNI Syariah Cabang Medan tersebut. Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas yaitu:

Menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan).

¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hal. 36.

Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasakan puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas.⁹ Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang berkualitas bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syari'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan rangsangan pemasaran dari dalam dan luar perusahaan.¹⁰

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 keluarga¹¹.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

⁹Herry Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115.

¹⁰Gerson Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (PPM: Jakarta, 2004), hal. 69.

¹¹*Ibid.*, hal. 101.

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- b. *Ghost shopping* adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan., menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.
- c. Analisis pelanggan yang hilang adalah perusahaan menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
- d. Survei kepuasan pelanggan adalah Perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :
 - 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas” .
 - 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan..
 - 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen. Dalam konteks perbankan, metode pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan Bank BNI Syariah menggunakan cara teknik survei nasabah dengan cara memberikan pertanyaan melalui pemberian angket dan metode yang kedua yaitu teknik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan di kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul¹².

4. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan nasabah, yaitu :

- a. Kualitas produk adalah kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu *performance, reliability, conformance, durability* dan *consistency*. Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan adalah nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.
- c. Faktor emosional adalah kepuasan nasabah yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan nasabah didasari atas rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.
- d. Kemudahan Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan suatu tujuan dalam dunia perbankan. Bni Syariah melihat kepuasan nasabah itu dengan cara memberikan pelayanan dan produk disesuaikan dengan kebutuhan, serta memberikan kemudahan untuk memperoleh jasanya¹³.

Beberapa study menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen :

- a. Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan

¹²Philip Khotler,dkk, Dasar-Dasar Pemasaran, (Jakarta: Indonesia, 1996), hal. 46.

¹³Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elek Media Komposindo, 2002), hal.2.

efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain. Tipe ini disebut dengan *apostles*.

- b. Tipe nasabah *defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- c. Tipe nasabah *terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Nasabah akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.
- d. Tipe nasabah *hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan sesuatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada orang lain, karena struktur pasar yang *monopolistic* atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia tetap harus menggunakannya.
- e. Tipe nasabah *mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain.

Dalam konteks perbankan BNI Syariah memberikan pelayanan setiap nasabah itu tidak sama, karena faktor emosional seseorang dan kepuasan pun juga berbeda. BNI Syariah menciptakan tipe nasabah yang *apostles*, meningkatkan kepuasan konsumen *defectors* dan menjadikan mereka menjadi loyal, menghindari memiliki konsumen *terrorist* dan *hostages*, dan mengurangi konsumen *mercenaries*.

Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan nasabah. Akhirnya kepuasan nasabah ini akan menciptakan loyalitas nasabah. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan. Namun nasabah pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penyebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah, yaitu:

- a. Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh konsumen.
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personil atau karyawan perusahaan atau bank yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.

- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalkan *lay out* gedung yang tidak tertata rapi.
- e. Biaya terlalu tinggi di atas bank lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebankan nasabah. Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa penyebab timbulnya ketidakpuasan nasabah pada umumnya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam konteks perbankan, BNI Syariah berupaya untuk meningkatkan kinerja para pegawai agar sesuai dengan apa yang diharapkan nasabahnya serta memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

5. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

- a. Sifat Jujur adalah Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW: *"Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya."*(HR. Ahmad dan Thobrani)
- b. Sifat Amanah adalah Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.
- c. Benar adalah Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaqun' alaihi dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa: *"Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu*

dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.” (HR. Hakim bin Hazm).

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁴

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.¹⁵ Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.¹⁶ Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output.¹⁷

3. Karakteristik Pelayanan yang baik

Pelayanan memiliki empat karakteristik utama, yaitu :

- a. Tidak dapat berwujud (*intangibility*). Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Contoh riil pelayanan yang tidak berwujud dalam Perbankan Syariah itu berupa Jasa.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*). Pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan, sehingga hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan menjadi penting dalam pemasarannya. Contoh riil pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dalam Perbankan syariah itu sebuah produk.
- c. Berubah-ubah (*variability*). Pelayanan mudah sekali berubah-ubah atau tidak konsisten tergantung siapa pemberi jasa, kapan dan dimana diberikan. Contoh riil pelayanan yang berubah-ubah dalam Perbankan Syariah itu berupa Varian Produk.

¹⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Edisi Kesembilan, Jilid 2, (Jakarta: Penerbit Salemba, 1997).

¹⁵Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal.11.

¹⁶Rambat Supriyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal.6.

¹⁷Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hal.11.

- d. Daya tahan (*perishability*). Pelayanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan, karena hal tersebut maka pelayanan tidak tahan lama.¹⁸

4. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu :

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan social petugas pelayanan.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan. Dalam konteks perbankan syariah, dapat disimpulkan bahwa dimensi mutu pelayanan terdiri dari lima karakteristik yang saling berhubungan. Dalam penelitian ini, Bank Syariah Mandiri juga menggunakan ke lima karakteristik tersebut sebagai standart untuk mengukur tingkat pelayanan yang berkualitas.¹⁹

5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

¹⁸E.Catur Rismiati dan Bondan Suratno, *Pemasaran Barang dan Jasa*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hal.27.

¹⁹Parasuraman et, al., *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*.(Journal Of Retailing, 1998), Vol. 64.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.²⁰

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang mbingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia. Sebagaimana firman Allah dalam surat Adz-Dzariyyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.²¹

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepadaNya dan tidak menyekutukanNya dengan sesuatu pun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada

²⁰Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjamah*, (Jakarta: Depag RI, 1987), Q.S. Al-Baqarah: 267.

²¹Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjamah*, (Jakarta: Depag RI, 1987), Q.S. Adz -Dzariyyat: 56.

Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT. Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- a. *Ihsan*, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk *ihsan* yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, *itqan* juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing, *itqan* bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. *Itqan* dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.
- c. *Taysir*, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. *Samahah*, kata *samhan* sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- e. *Ash-Shidiq* (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kunci kemenangan bank dalam persaingan industry perbankan adalah kualitas pelayanannya dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Yang menjadi indikator dalam kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*). Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja anggapan produk. Jika kinerja tidak memenuhi harapan konsumen kecewa. Perasaan ini menentukan apakah pelanggan akan membeli produk atau jasa kembali atau tidak. Kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan mudharabah karena kualitas pelayanan tersebut menunjang sikap nasabah dalam mengambil keputusan.

C. Bagi Hasil

1. Pengertian Bagi Hasil

Setiap pembelian produk jasa maupun barang, konsumen dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang diperolehnya dari produk tersebut. Adapun tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperoleh konsumen pada jasa bank terutama bank syariah adalah bagi hasil.

Bagi hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat". Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula.²²

Dalam bank syariah, imbalan yang diberikan kepada para deposan (penghimpun dana) sangat tergantung pada pendapatan yang diperoleh atas pengelolaan atau penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, khususnya pendapatan yang telah diikuti dengan aliran kas masuk (*cash basis*) sehingga dari bulan ke bulan berikutnya penghasilannya tidak selalu sama.²³

Pembayaran imbalan bank syariah kepada deposan (pemilik dana) dalam bentuk bagi hasil besarnya sangat tergantung dari pendapatan yang diperoleh oleh bank sebagai *mudharib* atau pengelola dana *mudharabah* tersebut, apabila bank syariah memperoleh hasil usaha yang besar maka distribusi hasil usaha didasarkan pada jumlah yang besar, sebaliknya apabila bank syariah memperoleh hasil usaha yang kecil maka distribusi hasil usaha juga didasarkan pada jumlah yang kecil pula.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil

Kontrak *mudharabah* adalah suatu kontrak yang dilakukan oleh minimal dua pihak. Tujuan utama kontrak ini adalah memperoleh hasil investasi. Besar kecilnya hasil investasi dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor pengaruh tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung.

a. Faktor Langsung

Diantara faktor-faktor langsung (*direct factors*) yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil adalah *investment rate*, jumlah dana yang tersedia, dan nisbah bagi hasil (*profit sharing ratio*).

²²Yusuf Al-Qardhawi, alih bahasa Setiawan Budi Utomo, 2001. *Bunga Bank Haram*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Akbar, 2001).

²³Wirosa, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta : Grasindo, 2005).

- 1) *Investment rate* merupakan prosentase aktual dana yang diinvestasikan dari total dana. Jika bank menentukan *investment rate* sebesar 80%, hal ini berarti 20% dari total dana dialokasikan untuk memenuhi likuiditas.
 - 2) Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan merupakan jumlah dana dari berbagai sumber dana yang tersedia untuk diinvestasikan. Dana tersebut dapat dihitung dengan menggunakan salah satu metode yaitu rata-rata saldo minimum bulanan dan rata-rata total saldo harian. *Invesment rate* dikalikan dengan jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan, akan menghasilkan jumlah dana aktual yang digunakan.
 - 3) Nisbah (*profit sharing ratio*)
 - a) Salah satu ciri *mudharabah* adalah nisbah yang harus ditentukan dan disetujui pada awal perjanjian.
 - b) Nisbah antara satu bank dengan bank lainnya dapat berbeda.
 - c) Nisbah juga dapat berbeda dari waktu ke waktu dalam satu bank, misalnya deposito 1 bulan, 6 bulan, 10 bulan dan 12 bulan.
 - d) Nisbah juga dapat berbeda antara satu *account* dan *account* lainnya sesuai dengan besarnya dana dan jatuh temponya.
- b. Faktor Tidak Langsung

Faktor-faktor tidak langsung yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil:

- 1) Penentuan butir-butir pendapatan dan biaya mudharabah Bank dan nasabah akan melakukan *share* baik dalam pendapatan maupun biaya. Pendapatan yang dibagikan merupakan pendapatan yang diterima setelah dikurangi biaya-biaya. Jika semua biaya ditanggung bank, hal ini disebut *revenue sharing*.
- 2) Kebijakan akunting (prinsip dan metode akunting) Bagi hasil secara tidak langsung dipengaruhi oleh berjalannya aktivitas yang diterapkan, terutama sehubungan dengan pengakuan pendapatan dan biaya.²⁴

3. Prinsip Bagi Hasil

Ketentuan prinsip bagi hasil menurut Pasal 1 butir 13 UU No. 10 tahun 1998 terdiri atas :

- a. Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
- b. Besarnya nisbah bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
- c. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
- d. Tidak ada yang meragukan keuntungan bagi hasil.

²⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 139.

4. Landasan Syariah Tentang Bagi Hasil

Dalam Al-Qur'an surat Luqman ayat 34:

وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا ۖ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok.

Ayat di atas menjelaskan tentang besar kecilnya bagi hasil dalam suatu usaha tidak diketahui pasti nilainya. Atau dengan kata lain, suatu usaha tidak dapat ditentukan dengan pasti bagaimana usaha tersebut kedepannya dan apakah mengalami keuntungan atau kerugian. Namun, meskipun demikian harus tetap usaha untuk hidup.

5. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*). Semakin tinggi nisbah bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta makin jelas ketentuan dalam ketentuan pembagian hasil maka memperbesar kemungkinan nasabah semakin puas dalam menggunakan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah. Bagi Hasil secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* karena nasabah yakin makin tinggi nisbah makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah.

6. Tabungan Mudharabah

Tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan akad Mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Prinsip syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/VI/2000 tentang tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga dan tabungan yang dibenarkan yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip wadi'ah dan mudharabah.²⁵

Ketentuan umum tabungan ada dua macam berdasarkan pada akad *mudharabah* dan akad *wadiyah*, berdasarkan *mudharabah*, yaitu:

- a. Dalam transaksi ini, nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.

²⁵Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi Pertama. (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014).

- b. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk melakukan *mudharabah* dengan pihak lain.
- c. Modal harus dinyatakan dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya oprasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.²⁶

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian Atanasius Hardian Permana Yogiarto (2015)

Penelitian Atanasius Hardian Permana Yogiarto, berjudul pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Perbankan Syariah tabungan *mudharabah* pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Perbankan Syariah tabungan *mudharabah* pada nasabah Bank Muamalat Pekalongan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa bagi hasil, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan variabel promosi dan variabel terikatnya keputusan penggunaan jasa, serta studi kasus yang diteliti.

2. Penelitian Raihanah Daulay (2014)

Penelitian Raihanah Daulay, berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan bagi

²⁶Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdassarkan PAPSI 2013*. Edisi 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode survey. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung nasabah.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari bagi hasil, dan kualitas pelayanan. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Raihanah Daulay yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada variabel terikatnya yaitu keputusan menabung, serta studi kasus yang diteliti.

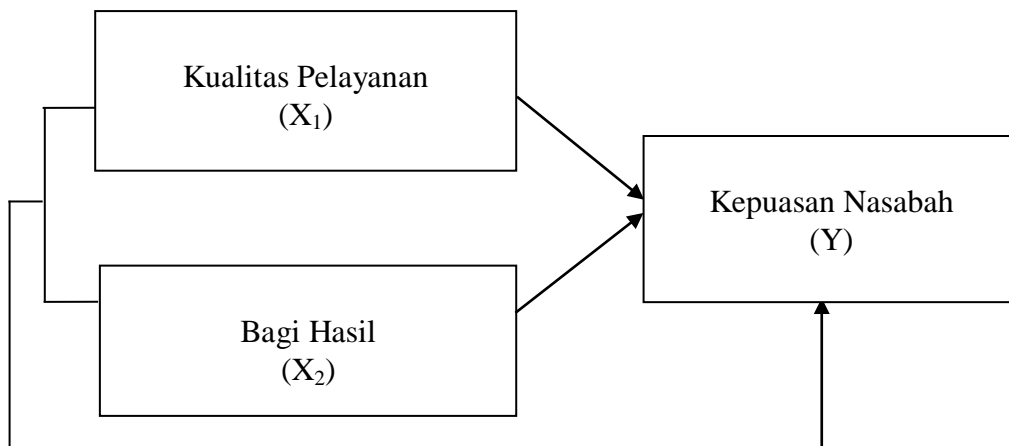
3. Penelitian Agus Prayitno (2014)

Penelitian Agus Prayitno, berjudul pengaruh kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Prayitno yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil serta variabel terikatnya ialah kepuasan nasabah. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Agus Prayitno yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yaitu menambahkan variabel nilai nasabah dan studi kasus yang diteliti. Selain itu tidak adanya uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas pada penelitian ini.

E. Kerangka Teoritis

Secara ringkas kerangka teoritis dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.²⁷ Berdasarkan latar belakang masalah, landasan teori dan penelitian sebelumnya maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1

Ho₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Ha₁ : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis 2

Ho₂ : Bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Ha₂ : Bagi hasil tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis 3

Ho₃ : Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Ha₃ : Kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angket dan perhitungan yang dituangkan dalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan ke delapan belas, (Bandung:Alpabeta, 2013), h. 51

statistik.²⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT BNI Syariah Cabang Medan Jl. H Adam Malik No.151. Waktu penelitian dilakukan pada bulan maret hingga juni 2019.

C. Data Penelitian

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.²⁹ Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *SPSS Statistics*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁰ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah di BNI Syariah Cabang Medan yang berjumlah 1167 nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi³¹. Dimana setiap unit sampel (responden) dalam penelitian ini dipastikan hanya mempunyai satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner. Hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data.

Rumus : slovin

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidak telitian (10%)

$$\text{sehingga : } n = \frac{1167}{1+1167(0,1)^2} = \frac{1167}{1+11,67} = \frac{1167}{12,67} = 92, 10734 = 92$$

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 orang responden ini adalah semua pengguna tabungan *mudharabah*. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan

²⁸Azhari Akmal Tarigan et, al, *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam IAIN Sumatera Utara*, (buku, tidak diterbitkan: 2013), h. 30.

²⁹Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 104.

³⁰*Ibid.*, h. 72

³¹*Ibid.*, h. 72

dengan jenis *probability sampling*. *Probability sampling* menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang sama untuk dipilih sebagai sampel.³² Teknik *probability sampling* yang dipilih yaitu *proportoinate stratified random sampling*. *proportoinate stratified random sampling* adalah teknik yang digunakan pada populasi dengan anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Strata atau tingkat yang digunakan adalah latar belakang pendidikan, hal ini disebabkan untuk mempermudah memperoleh data kuesioner.

Karena apabila menggunakan strata berdasarkan bidang pekerjaan masing-masing nasabah akan butuh waktu lama.³³

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian.³⁴ Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) dengan mengajukan pernyataan secara tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban untuk mengukur variabel X tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

2. Instrument Pengumpulan Data

Adapun data dikumpulkan menggunakan angket dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuesioner. Penelitian *Skala Likert* 5 titik (versi asli dari Dr.Rensist Likert), yang terdiri dari :

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju³⁵

Tabel 3.1
Instrumen skala likert

No	Pernyataan	Skor
----	------------	------

³²Hasan Suryono, *Metode Analisis statistik*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal. 93

³³Nanang Maetono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data sekunder* (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), hal. 79.

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Adminitrasi*, h. 98.

³⁵Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta, Kencana: 2013), hal. 131.

1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial yang diperoleh melalui jawaban secara bertingkat dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terhadap sampel. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert* adalah:

- a. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
- b. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
- c. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah variabel agar dapat diukur dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu variabel. Definisi operasional lebih menekankan kepada hal-hal yang dapat dijadikan sebagai indikator tersebut tidak abstrak, namun mudah diukur.³⁶

1. Variabel Dependen adalah variabel terikat yang memberikan reaksi atau respons dalam jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *variabel dependent* adalah kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Medan.

Kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat untuk bertransaksi, serta kesediaan untuk merekomendasikan.

Tabel 3.2
Indikator Kepuasan Nasabah

No	Indikator	No Item
1.	Kesesuaian Harapan	1, 2
2.	Minat Untuk Bertransaksi	3, 4
3.	Kesediaan Untuk Merekomendasi	5, 6

³⁶Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 97.

2. Variabel Independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *variabel independent* adalah kualitas pelayanan (X_1) dan Bagi hasil (X_2).

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas pelayanan yang diterima nasabah. kualitas layanan dapat dilihat dari berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan karyawan.

Tabel 3.3
Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	No item
1.	Berwujud	1, 2
2.	Keandalan	3, 4
3.	Ketanggapan	5, 6
4.	Jaminan dan Kepastian	7, 8
5.	Empati	9, 10

Bagi hasil adalah keuntungan yang diperoleh bank syariah yang dibagi hasilkan kepada nasabah. Bagi hasil dapat dilihat dari persentase, jumlah dana yang tersedia, dan nisbah.

Tabel 3.4
Indikator Bagi hasil

No	Indikator	No item
1.	Persentase	1, 2
2.	Jumlah dana yang tersedia	3, 4
3.	Nisbah	5, 6

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis.³⁷ Dalam penelitian ini analisis data yang yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi software SPSS versi 21, 0.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Validitas

³⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 9.

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0.05 jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS.

Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s.d 0,80	Reliabel
0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Berdasarkan tabel diatas kriteria penelitian uji reliabilitas adalah: Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0.6 maka kuesioner tersebut reliabel.³⁸

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang digunakan dalam menganalisis memenuhi asumsi klasik atau tidak. Model regresi linier berganda dinyatakan baik jika data terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.³⁹

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat dari hasil pengujian histogram dan pengujian normal p-plot, serta lebih jelasnya dapat dilihat menggunakan

³⁸Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), h. 97.

³⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Edisi Ketujuh, h. 160.

Kolmogorov-Smirnov. Dikatakan memenuhi normalitas jika nilai residual yang dihasilkan lebih besar dari 0,05.⁴⁰

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dari tingkat signifikansi dapat digunakan Uji *Gletser* jika tingkat signifikansi berada di atas 5% berarti tidak terjadi heteroskedastisitas tetapi jika berada dibawah 5% berarti terjadi heteroskedastisitas.⁴¹

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat VIF dan tolerance.

- 1) Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka dapat dikatakan tidak ada masalah Multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF > 10 dan tolerance < 0,1 maka dapat dikatakan ada masalah Multikolinearitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah pengembangan dari regresi liniersederhana, yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (variabel independen) terhadap satu variabel terikat (variabel dependen).⁴²

Tujuan dari analisis ini adalah unuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bni Syariah Cabang Medan secara bersama-sama menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KN = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 BH + e$$

Keterangan:

- KN : Kepuasan Nasabah
 α : Konstanta
 β_1, β_2 : Koefisien regresi
KP : Kualitas Pelayanan

⁴⁰*Ibid.*, hal. 161.

⁴¹*Ibid.*, hal. 139.

⁴²Sofyan Siregar, *Statistik deskriptif untuk penelitian*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010), h.301.

BH : Bagi Hasil
e : Tingkat kesalahan

3. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (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.⁴³

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05.⁴⁴ 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 $t_{statistik} < 0,05$, maka H_0 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_0 diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen⁴⁵. Kriteria keputusannya sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{statistik} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

⁴³Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 60.

⁴⁴*Ibid.*, hal. 60

⁴⁵*Ibid.*, hal. 98

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat PT. BNI Syariah

BNI Syariah didirikan pada tanggal 29 April tahun 2000, BNI Syariah didirikan berdasarkan undang-undang no 10 tahun 1998, pada saat ini berdiri dengan nama Unit Usaha Syariah BNI dan saat itu berdiri 5 kantor cabang di beberapa wilayah di Jawa dan Kalimantan yaitu Malang, Jepara, Banjarmasin, Yogyakarta dan Pekalongan. Kemampuan sistem syariah dalam menghadapi krisis moneter pada tahun 1997 menjadikan sistem syariah yang diterapkan BNI ini menjadi tangguh dan terus berkembang, hingga tahun 2012 BNI Syariah telah memiliki 49 tempat kantor cabang, 89 kantor cabang pembantu, 5 tempat kantor kas dan lebih dari 20 unit mobil yang digunakan untuk Mobil Layanan Gerak BNI Syariah dan ada sekitar 50 kantor cabang mikro dan pembantu mikro.

Selanjutnya berlandaskan peraturan Bank Indonesia No 8/3/PBI/2006 tentang pemberi izin bagi kantor cabang Bank Konvensional yang memiliki unit usaha syaria'ah untuk melayani pembukaan rekening produk dana syaria'ah. BNI Syaria'ah merespon ketentuan ini dengan cara bersinergi dengan cabang konvensional guna melakukan "*office channelling*". Hingga saat ini outlet layanan syaria'ah pada kantor cabang konvensional berjumlah 636 outlet.

Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah, yang difokuskan di kota-kota besar di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan lokasi bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah di Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat Kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara.

Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI

Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010, maka telah diperoleh izin usaha bank umum syariah (BUS) PT Bank BNI Syariah atau BNI Syariah. Dengan izin usaha ini, maka pada hari ini (18/6), manajemen BNI melakukan *soft launching operasional* PT Bank BNI Syariah sebagai entitas independen hasil pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah (UUS) dari BNI dan efektif per tanggal 19 Juni 2010. *Spin off* dilakukan sebagai langkah strategis BNI dalam merespon perkembangan faktor-faktor eksternal, yaitu situasi ekonomi, kebutuhan pasar, dan regulasi, serta faktor internal, antara lain *corporate plan*, kesiapan organisasi, dan *customer base*.

BNI Syariah merupakan anak perusahaan BNI dengan komposisi kepemilikan saham 99,99% dimiliki oleh BNI dan sisanya dimiliki oleh PT BNI Life. Hingga akhir Mei 2010, Unit Usaha Syariah BNI memiliki aset sebesar Rp 5,2 triliun, total dana masyarakat sebesar Rp 4,2 triliun, total pembiayaan Rp 3,2 triliun, modal sebesar Rp 1 triliun, dengan *customer based* lebih dari 420 ribu nasabah. Gatot menambahkan bahwa strategi jangka menengah-panjang setelah *spin off*, BNI akan menjajaki kemungkinan menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak, baik institusi di dalam maupun di luar negeri dalam mengembangkan PT Bank BNI Syariah, termasuk mengundang *investor strategis* guna memperkuat permodalan, keahlian, dan jaringan global. "BNI Syariah akan menjadi elemen penting dalam bisnis BNI secara *holding* melalui konsep BNI *Incorporated*," katanya.

Sementara itu, Direktur Utama PT Bank BNI Syariah, Rizqullah, menjelaskan bahwa nasabah tetap dapat menikmati layanan yang ada selama ini, seperti layanan *e-channel* BNI (BNI ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking), tarik setor di seluruh kantor BNI, serta masih dapat melakukan pembukaan rekening BNI Syariah di lebih dari 750 kantor cabang BNI yang telah menjadi *Syariah Channeling Outlet (SCO)*. Demikian juga dengan fitur produk tidak mengalami perubahan, bahkan ke depan akan lebih bervariasi.

2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah

a. Visi

Visi BNI Syari'ah adalah menjadi bank syari'ah yang unggul dalam layanan dan sikap kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai kaidah sehingga Allah membawa berkah

b. Misi

Misi BNI Syari'ah yaitu secara istiqomah melaksanakan amanah untuk

memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan dan jasa keuangan syari'ah sehingga dapat menjadi bank syari'ah kebanggaan anak negeri.

3. Jenis Produk Tabungan

a. Tabungan iB Hasanah

Bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah atau simpanan dana yang menggunakan akad Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah dalam mata uang Rupiah.

b. Tabungan iB Prima Hasanah

Produk turunan dari Tabungan iB Hasanah yang ditujukan untuk individu yang menginginkan layanan lebih dan diberikan fasilitas *executive lounge* di bandara kota-kota besar di Indonesia. Maka bagi anda yang memiliki saldo rekening yang cukup besar, gunakan Tabungan iB Prima Hasanah, maka segala kemudahan akan anda dapatkan.

c. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah* dan dilengkapi detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan.

d. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan.

e. Tabungan iB THI Hasanah

Investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola secara syari'ah dengan akad *mudharabah* dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPHI).

B. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Y, 10 pernyataan untuk variabel X_1 dan 6 pernyataan untuk variabel X_2 , dimana yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah, variabel X_1 adalah kualitas pelayanan dan variabel X_2 adalah bagi hasil. Angket yang disebar ini di berikan kepada 92 orang nasabah sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *skala likert*.

1. Karakteristik responden

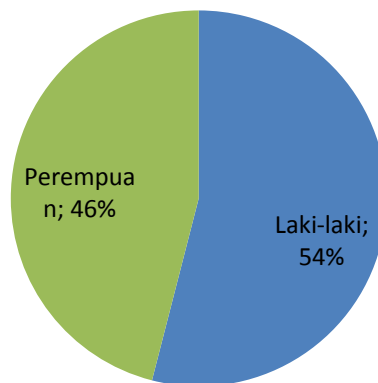
a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	50	54%
2.	Perempuan	42	46%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden penelitian ini adalah 50 orang atau sebesar 54% sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 42 orang atau sama dengan 46%. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah laki-laki.



Gambar 4.1- Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

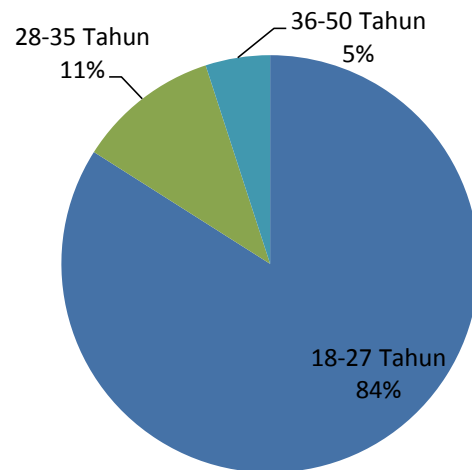
b. Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1.	18-27 Tahun	77	84%
2.	28-35 Tahun	10	11%
3.	36-50 Tahun	5	5%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel 4.2 dapat di lihat bahwa usia dari responden terbesar adalah yang berusia 18-27 tahun, yaitu sebanyak 77 orang, atau sama dengan 84%. Sedangkan yang terkecil adalah yang berusia 36-50 tahun, yaitu 5 orang atau sama dengan 5% dari total responden.



Gambar 4.2- Grafik Responden Berdasarkan Usia

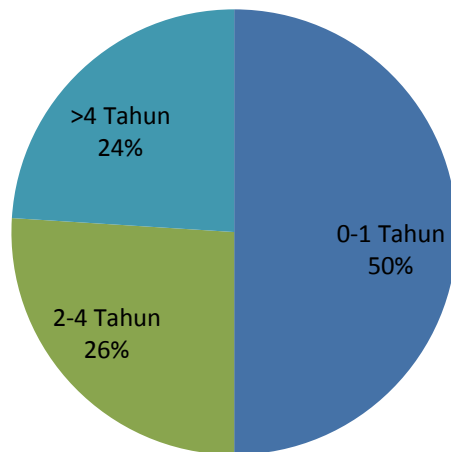
c. Masa Kerja

**Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No.	Usia	Responden	Persentase (%)
1.	0-1 Tahun	46	50%
2.	2-4 Tahun	22	26%
3.	>4 Tahun	24	24%
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki masa kerja yang mendominasi dalam penelitian ini adalah 0-1 tahun sebanyak 46 responden (50%).



Gambar 4.3- Grafik Responden Berdasarkan Masa Kerja

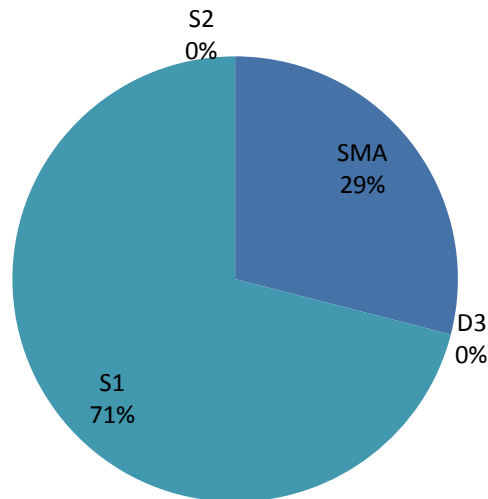
d. Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase (%)
1.	SMA	27	29
2.	D3	0	0
3.	S1	65	71
4.	S2	0	0
	Jumlah	92	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat di lihat bahwa jumlah responden yang memiliki pendidikan S1 yang mendominasi dalam penelitian ini sebanyak 65 orang (71%).



Gambar 4.4- Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4. Deskripsi Variabel

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.5

Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Layanan (X_1)

No.	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	43,48	48	52,17	3	3,26	1	1,09	0	0	92	100
2	37	40,22	52	56,52	2	2,17	1	1,09	0	0	92	100
3	40	43,48	48	52,17	2	2,17	2	2,17	0	0	92	100
4	42	45,65	46	50	2	2,17	2	2,17	0	0	92	100
5	38	41,3	52	56,52	1	1,09	1	1,09	0	0	92	100
6	37	40,22	52	56,52	2	2,17	1	1,09	0	0	92	100
7	31	33,7	52	56,52	7	7,61	2	2,17	0	0	92	100
8	33	35,87	50	54,35	8	8,7	1	1,09	0	0	92	100
9	38	41,3	51	55,43	3	3,26	0	0	0	0	92	100
10	34	36,96	55	59,78	3	3,26	0	0	0	0	92	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan berikut :

1. Pada pernyataan pertama ($X_{1.1}$) mengenai berwujud dilihat dari kebersihan dan kenyamanan bank selalu terjaga, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak

40 orang (43, 48%), setuju sebanyak 48 orang (52, 17%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3, 26%), sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

2. Pada pernyataan kedua (X1.2) mengenai berwujud dilihat dari fasilitas yang ada di gedung masih dapat digunakan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (40, 22%), setuju sebanyak 52 orang (56, 52%), kurang setuju sebanyak 2 orang (2, 17%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pada pernyataan ketiga (X1.2) mengenai keandalan karyawan melayani nasabah dengan baik dan sopan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (43, 48%), setuju sebanyak 48 orang (52, 17%), kurang setuju sebanyak 2 orang (2, 17%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2, 17%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
4. Pada pertanyaan keempat (X1.4) mengenai keandalan karyawan bersedia membantu nasabah ketika mengalami kendala, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang (45, 65%), setuju sebanyak 46 orang (50, 00%), kurang setuju sebanyak 2 orang (2, 17%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2, 17%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
5. Pada pernyataan kelima (X1.5) mengenai ketanggapan karyawan menjawab pertanyaan dengan ramah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 orang (41, 30%), setuju sebanyak 52 orang (56, 52%), kurang setuju sebanyak 1 orang (1, 09%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
6. Pada pernyataan keenam (X1.6) mengenai ketanggapan karyawan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 orang (40, 22%), setuju sebanyak 52 orang (56, 52%), kurang setuju sebanyak 2 orang (2, 17%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
7. Pada pernyataan ketujuh (X1.7) mengenai jaminan dan kepastian adanya ketelitian karyawan saat melayani nasabah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (33, 70%), setuju sebanyak 52 orang (56, 52%), kurang setuju sebanyak 7 orang (7, 61%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2, 17%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
8. Pada pernyataan kedelapan (X1.8) mengenai jaminan dan kepastian menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah untuk melakukan transaksi, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang (35, 87%), setuju sebanyak 50 orang (54, 35%),

kurang setuju sebanyak 8 orang (8,70%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

9. Pada pernyataan kesembilan (X1.9) mengenai empati adanya keramahan karyawan terhadap nasabah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 orang (41, 30%), setuju sebanyak 51 orang (55, 43%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3, 26%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju.
10. Pada pernyataan kesepuluh (X1.10) mengenai empati memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang (36, 95%), setuju sebanyak 55 orang (59, 78%), kurang setuju sebanyak 3 orang dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju.

b. Variabel Bagi Hasil

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel bagi hasil yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Skor Angket Untuk Variabel Bagi Hasil (X₂)

No.	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	27,2	60	65,22	5	5,43	2	2,17	0	0	92	100
2	20	21,7	68	73,91	3	3,26	1	1,09	0	0	92	100
3	40	43,5	45	48,91	4	4,35	3	3,26	0	0	92	100
4	13	14,1	61	66,3	16	17,39	2	2,17	0	0	92	100
5	23	25	59	64,13	10	10,87	0	0	0	0	92	100
6	25	27,2	61	66,3	6	6,52	0	0	0	0	92	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan berikut :

1. Pada pernyataan pertama (X2.1) mengenai persentase dilihat dari nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (27, 17%), setuju sebanyak 60 orang (65, 22%), kurang setuju sebanyak 5 orang (5, 43%), sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2, 17%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju.

2. Pada pernyataan kedua (X2.2) mengenai persentase bagi hasil tabungan mudharabah yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah cukup besar jika dibandingkan dengan bank syariah lain, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang (21, 74%), setuju sebanyak 68 orang (73, 91%), kurang setuju sebanyak 3 orang (3, 26%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pada pernyataan ketiga (X2.3) mengenai jumlah dana yang tersedia bagi hasil yang diterima nasabah akan berubah setiap bulan sesuai dengan keuntungan yang diperoleh bank atas pengelolaan dana tabungan mudharabah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 orang (43, 48%), setuju sebanyak 45 orang (48, 91%), kurang setuju sebanyak 4 orang (4, 35%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3, 26%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
4. Pada pertanyaan keempat (X2.4) mengenai jumlah dana yang tersedia bagi hasil yang diterima nasabah akan berubah setiap bulannya sesuai saldo nominal tabungan mudharabah, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang (14, 13%), setuju sebanyak 61 orang (66, 30%), kurang setuju sebanyak 16 orang (17, 39%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2, 17%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
5. Pada pernyataan kelima (X2.5) mengenai nisbah nasabah tertarik dengan nisbah yang diberikan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang (25, 00%), setuju sebanyak 59 orang (64, 13%), kurang setuju sebanyak 10 orang (10, 87%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.
6. Pada pernyataan keenam (X2.6) mengenai nisbah bagi hasil yang diterima nasabah setiap bulannya telah sesuai dengan persentase nisbah bagi hasil di awal akad, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (27, 17%), setuju sebanyak 61 orang (66, 30%), kurang setuju sebanyak 6 orang (6, 52%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

c. Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.7
Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	11,96	72	78,26	8	8,7	1	1,09	0	0	92	100
2	12	13,04	70	76,09	9	9,78	1	1,09	0	0	92	100
3	30	32,61	54	58,7	8	8,7	0	0	0	0	92	100

4	28	30,43	56	60,87	8	8,7	0	0	0	0	92	100
5	18	19,57	56	60,87	17	18,48	1	1,09	0	0	92	100
6	16	17,39	58	63,04	17	18,48	1	1,09	0	0	92	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui jawaban responden dengan beberapa penjelasan pernyataan berikut ini:

1. Pada pernyataan Pertama (Y.1) mengenai kesesuaian harapan pelayanan dari karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan, Responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang (11, 96%), setuju sebanyak 72 orang (78, 26%), kurang setuju sebanyak 8 orang (8, 70%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
2. Pada pernyataan kedua (Y.2) mengenai kesesuaian harapan bagi hasil yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 orang (13, 04%), setuju sebanyak 70 orang (76, 09%), kurang setuju sebanyak 9 orang (9, 78%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pada pernyataan ketiga (Y.3) mengenai minat untuk berkunjung kembali karena pelayanan karyawan memuaskan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 orang (32, 61%), setuju sebanyak 54 orang (58, 70%), kurang setuju sebanyak 8 orang (8, 70%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju.
4. Pada pernyataan keempat (Y.4) mengenai minat untuk berkunjung kembali karena bagi hasil yang diberikan memuaskan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 orang (30, 43%), setuju sebanyak 56 orang (60, 87%), kurang setuju sebanyak 8 orang (8, 70%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju.
5. Pada pernyataan kelima (Y.5) mengenai kesediaan untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membuka rekening di BNI Syariah karena pelayanan yang diberikan memuaskan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (19, 57%), setuju sebanyak 56 orang (60, 87%), kurang setuju sebanyak 17 orang (18, 48%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.
6. Pada pernyataan keenam (Y.6) mengenai kesediaan untuk merekomendasi karena bagi hasil yang diberikan menguntungkan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (17, 39%), setuju sebanyak 58 orang (63, 04%), kurang setuju

sebanyak 17 orang (18, 48%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1, 09%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Validitas atas kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Uji tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 92 dan besarnya $df = 92 - 2 = 90$, dan $alpha$ 0,05 didapat R_{tabel} 0,2039 (dengan uji dua sisi).

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item total Correlation (R_{hitung})	R_{tabel}	Keterangan
Variabel Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0,738	0,2039	Valid
	X1.2	0,745	0,2039	Valid
	X1.3	0,787	0,2039	Valid
	X1.4	0,779	0,2039	Valid
	X1.5	0,708	0,2039	Valid
	X1.6	0,730	0,2039	Valid
	X1.7	0,733	0,2039	Valid
	X1.8	0,686	0,2039	Valid
	X1.9	0,625	0,2039	Valid
	X1.10	0,613	0,2039	Valid
Variabel bagi hasil (X2)	X2.1	0,860	0,2039	Valid
	X2.2	0,869	0,2039	Valid
	X2.3	0,729	0,2039	Valid
	X2.4	0,686	0,2039	Valid
	X2.5	0,848	0,2039	Valid
	X2.6	0,843	0,2039	Valid
Variabel kepuasan nasabah (Y)	Y1	0,829	0,2039	Valid
	Y2	0,853	0,2039	Valid
	Y3	0,809	0,2039	Valid
	Y4	0,802	0,2039	Valid
	Y5	0,847	0,2039	Valid
	Y6	0,767	0,2039	Valid

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Dari tabel diatas terlihat bahwa R_{hitung} pada kolom Corrected item total correlation untuk masing masing item memiliki R_{hitung} lebih besar dan positif dibandingkan R_{tabel} untuk $df = 92-2 = 90$ dan $alpha$ 0,05 dengan uji dua sisi didapat R_{tabel} sebesar 0,2039 maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari ketiga variabel X1, X2, dan Y adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah uji untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk menilai apakah kuesioner ini reliabel atau tidak. Skala tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 range yang sama, maka ukuran ketetapan Alpha dapat diinprestasikan sebagai berikut.

Tabel 4.9
Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Triton

Berdasarkan hasil dari jawaban responden, maka hasil uji realibitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

a. Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.10

Hasil Uji Relialibilitas Variabel X₁

Reliability Statistics (X ₁)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,895 (dibaca 0,895), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai N = 92 dan diperoleh nilai r tabel

sebesar 0,2039, ini berarti $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji berada pada kategori “sangat reliabel” karena nilai berada pada rentang 0,80 – 1,00.

b. Pengujian Reliabilitas Variabel Bagi Hasil

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂

Reliability Statistics (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,885 (dibaca 0,885), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai $N = 92$ dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2039, ini berarti $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji berada pada kategori “sangat reliabel” karena nilai berada pada rentang 0,80 – 1,00.

c. Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	6

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

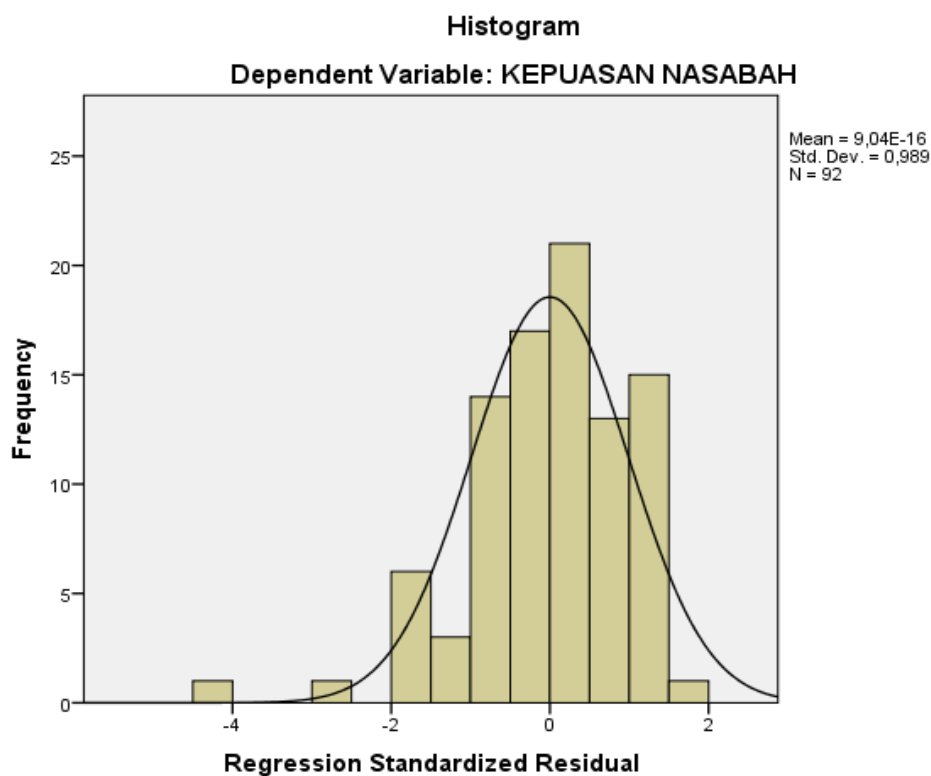
Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,897 (dibaca 0,897), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai $N = 92$ dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,2039, ini berarti $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji berada pada kategori “sangat reliabel” karena nilai berada pada rentang 0,80 – 1,00.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

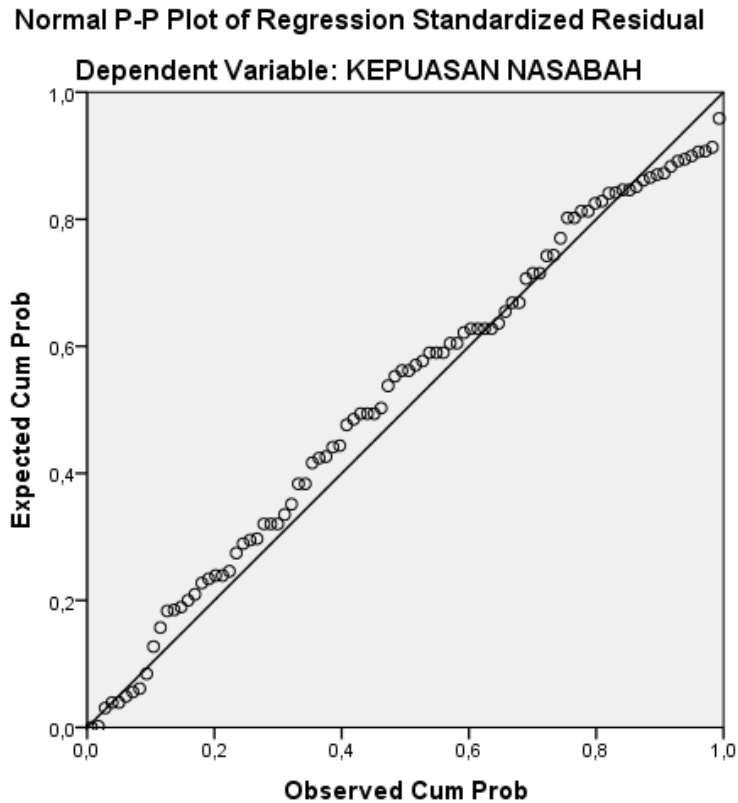
Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji analisis data, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Normalitas dapat dilihat dari normal *p-plot* dan grafik histogram. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila gambar terdistribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Data juga dapat dikatakan normal jika berbentuk kurva yang kemiringannya cenderung seimbang, baik kemiringan sisi kiri maupun kanan, dan bentuk kurva hampir menyerupai lonceng yang sempurna. Hasil uji normalitas dengan pengujian grafik histogram dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.5 – Histogram Display Normal Curve Kepuasan Nasabah

Berdasarkan gambar histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva kepuasan nasabah BNI Syariah memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan dan kiri, serta garisnya juga menyerupai lonceng, artinya kepuasan nasabah memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Normalitas data juga dapat dilihat di sisi output kurva *P-Plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas dengan pengujian normal *P-Plot* dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.6 –Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Pada prinsipnya Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan pada penelitian tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika titik-titik nya menjauhi garis diagonal maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Dari gambar 4.6 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian maka model regresi memenuhi asumsi normalitas karena model penelitian ini berdistribusi normal.

Cara lain pengujian normalitas dapat dilakukan dengan Uji Kolmogorov-Smirnov. Sampel penelitian ini diuji dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov menggunakan SPSS 21.0 untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Ho: Distribusi populasi normal, jika probabilitas $> 0,05$, Ho diterima.

Ha: Distribusi populasi tidak normal, jika probabilitas $< 0,05$, Ho ditolak.

Hasil uji normalitas dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.13
One-Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,91044720
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,073
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,723
Asymp. Sig. (2-tailed)		,673

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas, didapatkan nilai signifikan pada baris Asimpy. Sig (2-tailed) sebesar $0,673 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan pengujian menggunakan metode glejser untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikannya $< 0,05$, yang berarti bahwa apabila signifikannya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan. Hasil glejser dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,018E-013	2,269		,000	1,000
	KUALITAS	,000	,062	,000	,000	1,000
	PELAYANAN	,000	,095	,000	,000	1,000
	BAGI HASIL	,000	,095	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa terhadap masing-masing variabel independen diperoleh p -value (sig-t) > 0,05. Untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,000 dan variabel bagi hasil sebesar 1,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada masing-masing variabel independen.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance < 0,10 atau nilai VIF > 10 dengan tingkat kolonearitas 0,95. Dan Ikhtisar hasil multikolinearitas pada variabel bebas dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.15
Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,755	2,069		1,815	,073		
1 KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010	,540	1,852
BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000	,540	1,852

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Hasil Uji multikolinearitas pada tabel di atas, antara variabel bebas menunjukkan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,852 dan variabel bagi hasil sebesar 1,852. Selain itu, nilai tolerance dari masing-masing variabel tidak kurang dari 0,10 yaitu pada variabel kualitas pelayanan 0,540 dan variabel bagi hasil sebesar 0,540. Dengan

demikian dapat disimpulkan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

E. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini akan menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 21,0 selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.16
Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,755	2,069		1,815	,073
	KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010
	BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Dari perhitungan menggunakan SPSS maka didapat hasil sebagai berikut :

$$a = 3,755$$

$$b_1 = 0,165$$

$$b_2 = 0,543$$

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi, yaitu:

$$Y = 3,755 + 0,165 X_1 + 0,543 X_2$$

Model persamaan regresi berganda tersebut bermakna:

Nilai analisis regresi linier berganda yang masih berbentuk angka dapat dijelaskan dalam bahasa yang mudah dipahami sebagaimana berikut ini:

1. Nilai konstanta sebesar 3,755 berarti jika variabel kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_1) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan sama dengan nol, maka kepuasan nasabah (Y) akan bernilai 3,755.
2. Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,165$ menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Medan sebesar 0,165.
3. Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,543$ menunjukkan apabila bagi hasil mengalami kenaikan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Medan sebesar 0,543.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya persentase hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi koefisien determinasi dilihat dari hasil perhitungan SPSS 21,0 sebagai berikut :

Tabel 4.17
Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,545	1,93179

a. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) sebesar 0,555 atau 55,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh sebesar 55,5% terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah, sedangkan sisanya sebesar 44,5 dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual. Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t.

Untuk mengetahui signifikansi bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 atau sama dengan nilai probabilitas adalah :

Sig atau ($0,05 > \text{Sig}$) atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan.

Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 < \text{Sig}$) atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak signifikan.

Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing secara parsial :

Tabel 4.18
Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,525	2,069		1,815	,073
1 KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010
BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS 21,0 hasil coefficients pada uji-t diatas dengan membandingkan t hitung dengan t tabel sebesar 1.986 yang di peroleh dari t tabel dengan $df = n-k (92 - 3)$ yaitu 89. Dan alpha 0,05. Berikut pembahasan uji parsial antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan :

a) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) Hipotesis:

H_{01} : Bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

H_{a1} : Bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{\text{hitung}} (2,643) > t_{\text{tabel}} (1,986)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,010 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

b) Pengaruh bagi hasil (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) hipotesis :

Ho₂ : Bahwa bagi hasil secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

Ha₂ : Bahwa bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel bagi hasil diperoleh $t_{hitung} (5,704) > t_{tabel} (1,986)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka Ho₂ ditolak dan Ha₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Dengan kriteria uji tabel F. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak signifikan dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya signifikan. Adapun uji Sig, jika $Sig > \alpha$ maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak signifikan, jika $Sig < \alpha$ maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya signifikan. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho = Kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

Ha = Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

Tabel 4.19
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414,476	2	207,238	55,533	,000 ^b
	Residual	332,133	89	3,732		
	Total	746,609	91			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21,0 2019

Dari uji anova atau F test didapat nilai $F_{hitung} 55,533 > F_{tabel} 3,10$ dengan tingkat signifikan 0,000. Karena probabilitasnya jauh lebih kecil dari 0,05

maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan.

G. Interpretasi Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penggunaan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah Bni Syariah Cabang Medan dan diisi oleh para nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Pada BNI Syariah Cabang Medan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 2,643 lebih besar dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari dari t tabel ($2,643 > 1,986$), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini seperti penelitian sebelumnya yaitu penelitian Raihanah Daulay (2014) Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan.

2. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Pada BNI Syariah Cabang Medan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 5,704 lebih besar dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari dari t tabel ($5,704 > 1,986$), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Ini berarti bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini seperti penelitian sebelumnya yaitu penelitian Raihanah Daulay (2014) Pengaruh kualitas pelayanan

dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hal ini berarti bagi hasil berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Pada BNI Syariah Cabang Medan

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 55,533 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($55,533 > 3,10$) dan nilai $Sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan. berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya yaitu Raihanah Daulay (2014) Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri di kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan t hitung yang lebih besar dari t tabel yang menunjukkan secara simultan atau bersama-sama bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) dan hal tersebut menjadi pertimbangan agar faktor-faktor tersebut mampu untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BNI Syariah Cabang Medan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0,010. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$) dapat Disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.
2. Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0,000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.
3. Kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil uji F, dimana dilihat dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang didapat diberikan oleh peneliti adalah :

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari kedua variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Medan adalah variabel bagi hasil dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,543 pada persamaan model regresi berganda. Berdasarkan hasil tersebut diharapkan pihak bank dapat memberikan laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank. BNI Syariah perlu menyampaikan laporan neraca keuangan kepada para nasabah setiap bulan melalui media surat kabar dan internet agar para nasabah bisa menilai kondisi keuangan BNI Syariah dan bisa memperkirakan keamanan dana yang mereka simpan.

Selain itu BNI Syariah Cabang Medan harus bisa memaksimalkan kualitas pelayanan meskipun nilai koefisien regresinya (0,165) lebih rendah dibandingkan dengan variabel bagi hasil (0,543). Maka dari itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan cara lebih memaksimalkan peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani

nasabah, mengupayakan pelayanan bank yang tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan, cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah dan ketika menanggapi permasalahan yang timbul serta mengupayakan terus menerus dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank.

2. Bagi akademisi penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang kualitas pelayanan dan bagi hasil yang mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* BNI Syariah Cabang Medan
3. Peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya faktor nilai nasabah dan faktor variasi produk. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan nasabah misalnya dengan melalui wawancara mendalam terhadap nasabah, atau mengambil sampel tidak hanya pada produk tabungan melainkan pada produk deposito sehingga informasi yang diperoleh lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qardhawi, Yusuf. *Bunga Bank Haram*, Cetakan Pertama, Jakarta: Akbar, 2001.
- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Buchory, Herry Ahmad. dan Saladin, Djaslim. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Daulay, Raihanah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*, Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, 2014.
- Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta: Depag RI, 1987, Q.S. Adz -Dzariyyat: 56
- Depag RI. 1987 *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta: Depag RI, 1987, Q.S. Al-Baqarah: 267.
- Gerson, Gerson. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, 2004.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketujuh, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hendrie, Anto. *Pengantar Ekonomi Mikro Islami*, Yogyakarta: Ekonosia, 2003.
- Hendryadi, Suryani. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elek Media Komposindo, 2002.
- Karim, Adirwaman. *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Edisi Kesembilan, Jilid 2. Jakarta: Salemba, 1997.
- _____. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Indonesia, 1996.
- _____. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, 1997.

- Maetono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo, 2001.
- Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Parasuraman et, al. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal Of Retailing, Vol. 64, 1998.
- Rahmadani. Guru MIS Martubung, wawancara di Medan, tanggal 26 november 2018.
- Rismiati, E.Catur. dan Suratno, Bondan. *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta: Kanisius, 2001.
- Suryono, Hasan. *Metode Analisis statistik*, Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Parasuraman et, al. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal Of Retailing, Vol. 64, 1998.
- Siregar, Sofyan, *Statistik deskriptif untuk penelitian*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2010.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Supriyadi, Rambat *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sutedi, Adrian. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Edisi Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Tarigan, Azhari Akmal et, al. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Ekonomi Islam IAIN Sumatera Utara*, buku, tidak diterbitkan: 2013.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality dan Satisfication*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Wiroso. *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta : Grasindo, 2005.
- Yaya, Rizal. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdassarkan PAPSII 2013*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2014

<http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx>, diakses 29 September 2016.

Diprediksi-Ungguli-Konvensional-diakses pada tanggal 19 April 2017

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah----APRIL2018/SPS%20Januari%202018.pdf> diakses pada tanggal 19 April 2018.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Raudah Rahmaini Jannah Sitorus
Nim : 53154100
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 29 Mei 1996
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Pendidikan No. 45

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2003-2009 : SDN Inpres 067098
2. Tahun 2009-2012 : MTS Ar-Raudlatul Hasanah Medan
3. Tahun 2012-2015 : MA Ar-Raudlatul Hasanah Medan

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Staff Ahli Kementerian Luar Negeri Ksei Uie Uin Su (2015- 2018)
2. Bendahara Temu Ilmiah Nasional (2017)
3. Ketua Pemberdayaan Perempuan Himpunan Mahasiswa Jurusan (2017-2018)
4. Wardah Beauty Agent Medan (2017-2019)
5. Sekretaris Kelompok Studi Perbankan Syariah (2018-2019)

Lampiran 1

SURAT IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Wlilliem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faximili (061) 6615683
Website: www.febi.uinsu.ac.id

Nomor : B-1713/EB.I/PP.00.9/05/2019
Lamp : -
Hal : **Mohon Izin Riset**

29 Mei 2019

Kepada Yth:
Pimpinan BNI Syariah
KCP. Iskandar Muda
Medan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, dengan ini kami tugaskan mahasiswa:

Nama : **Raudah Rahmaini Jannah**
NIM : 53154100
Tempat /Tgl. Lahir : Medan, 29 Mei 1997
Sem/ Jurusan : VIII/Perbankan Syariah

untuk melaksanakan riset di **Instansi/Lembaga** yang Bapak/Ibu Pimpin. Kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Izin riset kepada mahasiswa tersebut, guna memperoleh data-data serta informasi yang berhubungan dengan Skripsinya dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada Bank BNI Syariah"**.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

TANGGAL : 21 JUN 2019		
NO. SURAT :		
PARAF :		
BNM	OM	CSH
SMEF	SH	CPH
BOH	FAH	RRH
PH	KATAMSO	ISMUD
BINJAI		SIANTAR

Bon/ismud
ditanda 24/6-19
Topik penelitian
Bank

Wassalam
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIP. 19760423 200312 1 002

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA PT. BNI SYARIAH CABANG
MEDAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden : _____
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : _____ Tahun
4. Masa Kerja : 0-1 Tahun 2-4 Tahun > 4 Tahun
5. Tingkat Pendidikan : S2 S1 D3 SMA
SLTA

PETUNJUK PENGISISAN

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan.
2. Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

KETERANGAN

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
Berwujud						
1	Kebersihan dan kenyamanan bank selalu terjaga					
2	Fasilitas yang ada di gedung masih dapat Digunakan					
Keandalan						
3	Karyawan melayani nasabah dengan baik dan sopan					
4	Karyawan bersedia membantu nasabah ketika Mengalami kendala					
Ketanggapan						
5	Karyawan menjawab pertanyaan dengan ramah					
6	Karyawan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat					
Jaminan dan kepastian						
7	Ketelitian karyawan saat melayani nasabah					
8	Menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi					
9	Keramahan karyawan terhadap nasabah					
10	Memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi					

2. Bagi Hasil

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
Persentase						
1	Nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase					
2	Persentase bagi hasil tabungan mudharabah yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah cukup besar jika dibandingkan dengan bank syariah lain					
Jumlah dana yang tersedia						
3	Bagi hasil yang diterima nasabah akan berubah setiap bulan sesuai dengan keuntungan yang diperoleh bank atas pengelolaan dana tabungan mudharabah					
4	Bagi hasil yang diterima nasabah akan berubah setiap bulannya sesuai saldo nominal tabungan mudharabah					
Nisbah						
5	Nasabah tertarik dengan nisbah yang diberikan					
6	Bagi hasil yang diterima nasabah setiap bulannya telah sesuai dengan persentase nisbah bagi hasil di awal akad					

3. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Pelayanan dari karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
2	Bagi hasil yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					
Minat Untuk Berkunjung Kembali						
3	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan karyawan memuaskan					
4	Berminat berkunjung kembali karena bagi hasil yang diberikan memuaskan					
Kesediaan Merekomendasikan						
5	Merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membuka rekening					
6	Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan tabungan mudharabah karena bagi hasil yang diberikan menguntungkan					

Lampiran 3

HASIL JAWABAN KUESINOER PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Responden	Butiran Pernyataan										Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45
2	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
7	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
8	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
9	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
14	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	45
24	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
25	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
28	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
29	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
31	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
32	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	42
35	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44

80	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
81	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	42
82	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
83	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	42
84	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
85	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
86	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45
87	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
88	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
91	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
92	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43

2. Bagi Hasil (X2)

Responden	Butiran Pernyataan						Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	4	5	4	4	5	27
2	5	4	4	4	4	5	26
3	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	5	4	5	5	27
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	5	4	4	4	25
7	5	5	5	4	5	5	29
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	4	5	4	5	5	28
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	5	4	4	4	4	26
13	3	3	2	3	4	4	19
14	4	4	4	5	3	4	24
15	2	4	3	4	3	4	20
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	3	3	4	3	3	19
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	3	3	4	22
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	4	4	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24

25	4	4	5	3	4	4	24
26	4	4	5	3	4	4	24
27	4	4	4	3	4	4	23
28	5	5	5	4	5	5	29
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	4	5	4	4	27
31	5	5	4	5	5	5	29
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	4	5	4	5	5	27
34	3	4	4	4	4	4	23
35	3	4	5	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	5	4	4	25
38	4	4	4	4	3	3	22
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	3	4	4	4	23
41	4	4	4	3	4	4	23
42	4	4	4	4	4	4	24
43	3	3	2	2	3	3	16
44	5	5	5	4	5	5	29
45	4	4	5	4	4	4	25
46	4	4	5	4	4	4	25
47	2	2	2	2	3	3	14
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	3	3	4	4	22
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	4	5	5	29
53	5	5	5	4	5	5	29
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	4	4	4	4	5	26
56	5	5	4	4	5	5	28
57	4	4	4	5	4	4	25
58	5	5	5	4	5	5	29
59	5	5	5	4	5	5	29
60	4	4	4	4	5	5	26
61	5	5	5	4	5	5	29
62	4	4	5	3	4	4	24
63	4	4	5	4	4	4	25
64	4	4	4	3	3	3	21
65	4	4	5	4	4	4	25
66	4	4	5	4	4	4	25
67	4	4	5	4	5	5	27
68	4	4	5	4	4	4	25

69	4	4	4	3	4	4	23
70	4	4	4	3	4	4	23
71	4	4	4	3	4	4	23
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	3	4	4	23
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	3	3	4	22
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	5	4	4	4	25
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	5	3	4	4	24
81	4	4	4	3	3	3	21
82	4	4	5	4	4	4	25
83	5	5	4	4	5	4	27
84	5	4	5	5	4	4	27
85	5	5	5	4	4	4	27
86	4	4	4	5	4	4	25
87	4	4	5	4	4	4	25
88	5	5	4	5	5	5	29
89	4	4	5	4	4	4	25
90	4	4	5	4	4	4	25
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	5	4	4	4	25

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Butiran Pernyataan						Jumlah
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	5	5	5	5	4	28
2	5	4	3	4	4	5	25
3	4	4	5	5	4	4	26
4	5	4	5	5	5	4	28
5	4	3	4	4	3	5	23
6	4	4	5	5	5	4	27
7	4	5	5	5	5	5	29
8	5	5	5	4	5	5	29
9	5	5	5	5	5	4	29
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	4	4	5	5	26
12	4	5	5	5	4	4	27
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	5	5	26
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	3	3	3	3	3	18
19	5	5	5	5	5	4	29
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	3	4	4	4	3	21
22	4	4	4	4	3	3	22
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	5	5	4	4	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	18
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	4	4	4	4	26
31	4	4	5	5	5	5	28
32	4	4	4	4	5	5	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	5	5	26
37	4	4	4	4	5	5	26
38	3	3	4	4	3	3	20
39	4	4	4	4	4	4	24
40	2	2	3	3	2	2	14

41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	3	3	3	3	3	3	18
44	4	4	5	5	4	4	26
45	4	4	5	5	4	4	26
46	4	4	4	4	4	4	24
47	3	3	3	3	3	3	18
48	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	5	5	4	4	28
50	4	4	4	4	3	3	22
51	4	4	4	4	5	5	26
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	30
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	5	5	4	4	26
59	5	5	4	4	5	5	28
60	5	5	5	5	4	4	28
61	4	4	5	5	4	4	26
62	4	4	4	4	3	3	22
63	4	4	5	5	4	4	26
64	4	4	4	4	3	3	22
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	5	5	26
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	3	3	22
73	4	4	5	5	4	4	26
74	4	4	4	4	3	3	22
75	4	4	4	4	3	3	22
76	4	4	4	4	3	3	22
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	5	5	4	4	26
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	5	5	4	4	26
81	4	4	4	4	3	3	22
82	4	4	5	5	4	4	26
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	5	5	4	4	26

N	92	92	92	92	92	92	92
SUM X2 Pearson Correlation	,860**	,869**	,729**	,686**	,848**	,843**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	92	92	92	92	92	92	92

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

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	SUM Y	
Y1	Pearson	1	,876**	,538**	,548**	,602**	,585**	,829**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
Y2	N	92	92	92	92	92	92	92
	Pearson	,876**	1	,621**	,597**	,641**	,528**	,853**
	Correlation							
Y3	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
	Pearson	,538**	,621**	1	,939**	,511**	,366**	,809**
Y4	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Y5	Pearson	,602**	,641**	,511**	,490**	1	,843**	,847**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Y6	N	92	92	92	92	92	92	92
	Pearson	,585**	,528**	,366**	,370**	,843**	1	,767**
	Correlation							
SU M Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
	Pearson	,829**	,853**	,809**	,802**	,847**	,767**	1
Correlation								
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	92	92	92	92	92	92	92	

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

Lampiran 5

UJI RELIABILITAS

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	10

2. Bagi Hasil (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

3. Kepuasan Nasabah (Y)

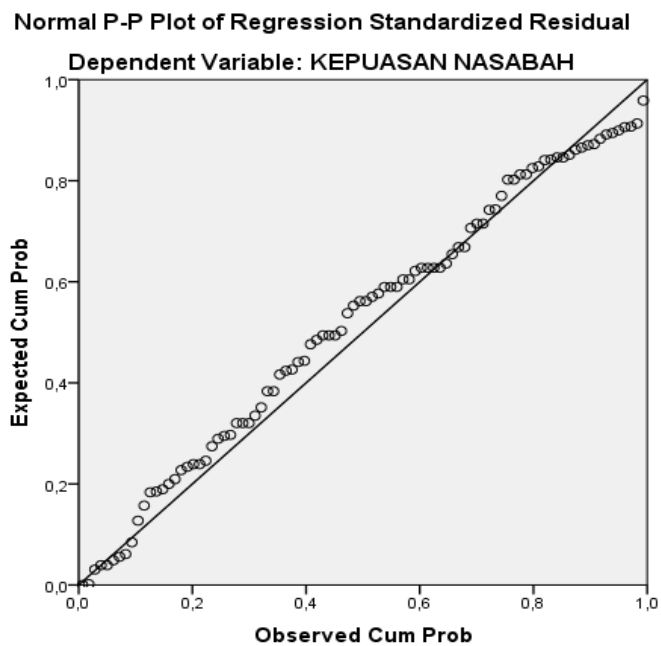
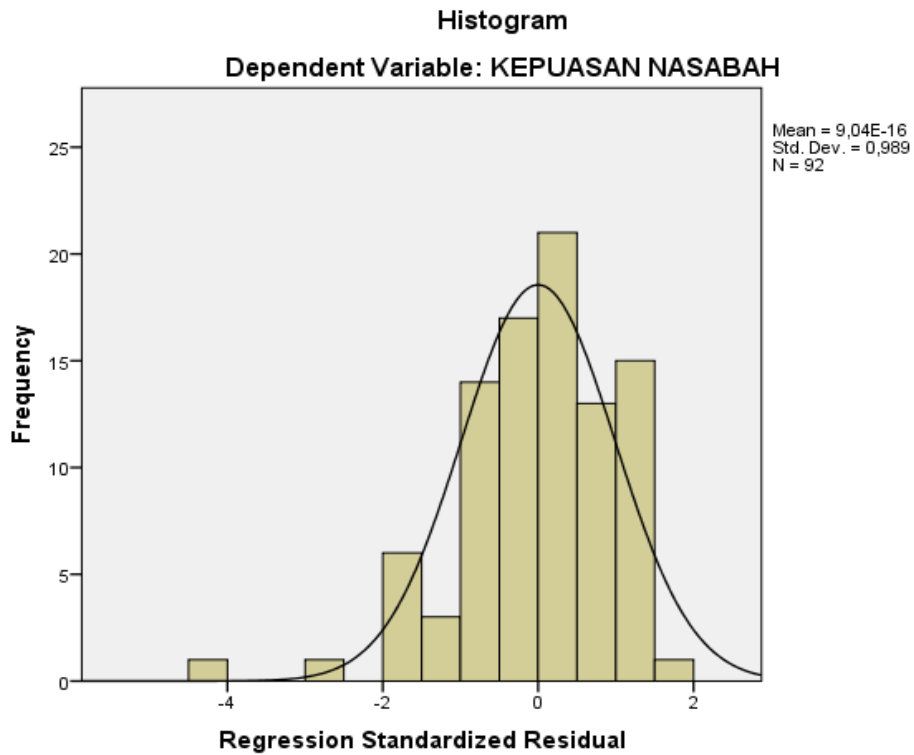
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	6

Lampiran 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,91044720
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,073
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,723
Asymp. Sig. (2-tailed)		,673

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,018E-013	2,069		,000	1,000
	KUALITAS PELAYANAN	,000	,062	,000	,000	1,000
	BAGI HASIL	,000	,095	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

3. UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	3,755	2,069		1,815	,073		

KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010	,540	1,852
BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000	,540	1,852

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 7

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,755	2,069		1,815	,073
KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010
BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 8

UJI HIPOTESIS

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,545	1,93179

a. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

2. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,755	2,069		1,815	,073
KUALITAS PELAYANAN	,165	,062	,254	2,643	,010
BAGI HASIL	,543	,095	,549	5,704	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

3. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414,476	2	207,238	55,533	,000 ^b
	Residual	332,133	89	3,732		
	Total	746,609	91			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN