

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

Siti Holijah Siregar
NIM 53153017

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan)**

Oleh :

Siti Holijah Siregar
NIM 53153017

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH (STUDI KASUS
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP. TOMANG ELOK MEDAN)**

Oleh:

Siti Holijah Siregar

Nim. 53153017

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memproleh Gelar Sarjana

Ekonomi (SE)

Pada Program Perbankan Syariah

Medan, 17 Oktober 2019

Pembimbing I

pembimbing II

Hendra Harmain, M. Pd

NIP.197505212001122002

Fauzi Arif Lubis, MA

NIP.198412242015031004

Mengetahui

ketua jurusan perbankan syariah

Zuhrinal M. Nawawi, MA

Nip.197608182007101001

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGN MUDHARABAH (STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP.TOMANG ELOK MEDAN)**”. Siti Holijah Siregar, NIM 53153017 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 12 November 2019 . Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 12 November 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua,

Sekretaris,

(Zuhrinal M. Nawawi, MA)

NIP. 197608182007101001

Muhammad Syahbudi,SEI, MA

NIB: 1100000094

Anggota

1. (Hendra Harmain, M. Pd)

NIP. 197505212001122002

2. (Fauzi Arif Lubis, MA)

NIP. 198412242015031004

3. (Dr. Andri Soemitra, MA)

NIP. 197605072006041002

4. (Rahmat Daim Harahap, M.Ak)

NIP. 199009262018031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 197605072006041002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Holijah Siregar

Nim : 53153017

Tempat/Tgl. Lahir : Napalombang, 11 Agustus 1997

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Napalombang, Kec. Portibi, Kab. Padang Lawas Utara,
Provinsi Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH (STUDI KASUS PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP. TOMANG ELOK MEDAN)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Deminikan surat pernyaaan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 17 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan

Siti Holijah Siregar

ABSTRAK

Siti Holijah Siregar (2019), NIM: 53153017, Judul skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan), dibawah bimbingan Pembimbing skripsi I Bapak Hendra Harmain, M.Pd dan Pembimbing skripsi II Bapak Fauzi Arif Lubis, MA

Penelitian ini menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diadakan di Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan yang berjumlah 94 responden. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Metode penentuan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai *R - square* sebesar 51,6%. Artinya 51,6% variabel kepuasan nasabah tabungan mudharabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil. Sisanya sebesar 49,4% dijelaskan oleh variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel – variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan bagi hasil mempunyai hubungan dengan variabel kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hasil pengujian secara parsial membuktikan bahwa, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keuasan nasabah tabungan mudharabah. Variabel bagi hasil juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hasil pengujian secara simulatan, semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam karena dengan kehadiran, berkah rahmat, dan karunia-Nya kita masih diberi nikmat iman, nikmat Islam, nikmat sehat, dan nikmat hidup guna mencari ilmu sebagai salah satu bentuk ibadah kepada-Nya. Shalawat serta salam tak lupa kita sanjungkan kepada baginda Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang penuh ilmu bermanfaat seperti sekarang ini.

Ilmu yang kita miliki pada hakikatnya adalah titipan Allah, yang sama sekali tidak sulit bagi-Nya untuk mengambilnya kembali dari kita. Semoga kita dimudahkan oleh-Nya untuk meraih ilmu yang bisa menjadi penerang dalam kegelapan dan dapat menjaga ilmu tersebut dengan penuh kerendahan hati.

Tidak ada yang tidak mungkin, selama kita mau berdoa dan berusaha. Seperti Hadist Rasulullah “Man Jadda Wa Jada” yang artinya, barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya. Urusan kita dalam kehidupan ini bukanlah untuk mendahului orang lain, tetapi untuk melampaui hari kemarin dengan hari ini yang lebih baik. Itulah sepenggal kalimat yang menjadi penggugah demi terselesaikannya skripsi yang sederhana ini, yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan) ”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan selesai tanpa doa, dukungan, semangat, bimbingan baik langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Sehingga dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Ayahanda tercinta Epci Siregar dan ibunda tersayang Anna Sari Dasopang yang tak henti memberikan semangat, kasih sayang, dan doa yang tulus. Yang tak henti mengingatkan, memotivasi, memberi jalan keluar atas masalah yang sering dihadapi. Entah bagaimana dapat membalasnya, hanya doa

yang dapat dipanjatkan, *rabbighfirlii waliwaaalidayyarhamhuma kamaa rabbayanii shagiraa*.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak prof. Dr. H. Saidurrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Ilsam Negri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Zuhrinal M. Nawawi, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Hendra Harmain, M. Pd, MA selaku pembimbing skripsi I, yang telah banyak memberikan arahan sehingga skripsi ini layak untuk diselesaikan. Semoga Allah membalas segala kebaikan dengan sebaik-baiknya balasan.
5. Bapak Fauzi Arif Lubis, MA selaku pembimbing skripsi II atas waktu, ilmu, bimbingan, semangat, tuntunan, motivasi, dan pengarahan yang luar biasa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga Allah membalas segala kebaikan dengan sebaik-baiknya balasan.
6. Bapak Drs. Sugianto, MA sebagai dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan atas keberlangsungan kegiatan perkuliahan juga segala ilmu dan informasi mengenai dunia pendidikan. Semoga Allah selalu memudahkan langkah beliau dalam mengemban tugasnya sebagai dosen di fakultas FEBI.
7. Dosen-dosen perbankan syariah yang telah memberikan ilmunya, yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Semoga ilmu yang disampaikan terus bermanfaat dan menjadi penolong kelak bagi semua yang memanfaatkannya.
8. Sahabat-sahabatku yang insya Allah kita akan berkumpul di jannahNya, Nur Hayati Hasibuan, Nurhabibah, Eny Fathatun Najihah, Renny Sari dan Anisa Ifada yang banyak memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi dan sama-sama berjuang hingga sekarang, semoga kedepannya kita semua

sukses dan apa yang diinginkan segera terkabul. Juga kepada sahabatku until jannah Safiani yang tak turut serta mendoakanku mulai dari Ujian komprehensif, Seminar Proposal, hingga sampai mengerjakan skripsi. Terima kasih atas dukungan, support, serta doa yang diam-diam kau panjatkan di sepertiga malammu. Semoga Allah membalasnya dengan sebaik-baik balasan.

9. Teman-teman seperjuanganku, khususnya kelas Perbankan Syariah C yang banyak mendukung agar terselesainya skripsi ini.

Penulis sadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, masukan, serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Sekian yang bisa penulis sampaikan, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Medan, 17 Oktober 2019

Siti Holijah Siregar

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Bank Syariah	8
B. Kualitas Pelayanan	10
C. Bagi Hasil Tabungan Mudharabah.....	13
D. Kepuasan Nasabah	20
E. Perilaku Konsumen	23
F. Penelitian Terdahulu	25
G. Keterkaitan Antar Variabel Independen dengan Variabel Dependen	27
H. Kerangka Teoritis.....	28
I. Hipotesa Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data	35

G. Analisis Data	36
BAB IV	42
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
1. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri	42
B. Hasil Penelitian	52
1. Analisis Karakteristik Responden	52
2. Analisis data.....	56
3. Uji Asumsi Klasik.....	59
4. Uji Regresi Liner Berganda	62
5. Uji Hipotesis	63
C. Pembahasan	66
1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	66
2. Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	67
3. Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	68
BAB V.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Total BUS, UUS dan BPRS di Indonesia Tahun 2013-2017.....	1
2. Perbedaan Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah	19
3. Penelitian Terdahulu	25
4. Operasional Variabel Peneilitian	33
5. Istrumen Skala Likert.....	35
6. Jenis Kelamin Nasabah PT. BSM.....	52
7. Usia Nasabah PT. BSM	53
8. Pedidikan Terakhir Nsabah PT. BSM.....	53
9. Pekerjaan Nasabah PT. BSM	54
10. Pendapatan Per Bulan Nasabah PT. BSM	55
11. Lama Menjadi Nasabah PT. BSM	55
12. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	56
13. Hasil Uji Validitas Bagi Hasi (X_2).....	57
14. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	58
15. Hasil Uji Reliabilitas	59
16. Hasil Uji Normalitas	59
17. Hasil Uji Multikolonieritas	61
18. Hasil Uji Regresi Liner Bergan.....	62
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
20. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	64
21. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram	60
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	60
3. Hasil Uji Heterokedasititas	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah¹. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Berikut adalah data jumlah perkembangan bank syariah pada tahun 2013-2017:

Tabel 1. 1
Total BUS, UUS dan BPRS di Indonesia Tahun 2013-2017

Kelompok bank	2013	2014	2015	2016	2017
BUS	11	12	12	13	13
UUS	23	22	22	21	21
BPRS	163	163	163	166	166

Sumber: Data statistik perbankan syariah 2013-2017 (www.ojk.go.id)

Pada tahun 2016 perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Ada 13 Bank Umum Syariah, 21 Unit Usaha Syariah, dan 166 Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

Banyaknya kantor bank syariah dan konvensional maupun lembaga keuangan lainnya yang berdiri di daerah Tomang Elok Medan, masyarakat akan

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

dihadapkan pada banyak pilihan akan produk yang ditawarkan oleh berbagai bank syariah maupun konvensional di daerah tersebut. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru². Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas layanan 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. 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.

Selain dari kedua permasalahan tersebut terdapat juga permasalahan dalam hal pembagian bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan kepada nasabahnya belum sesuai jika dibandingkan dengan

² Tatik Suryani, *et al*, *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3, 2001)

jumlah uang yang disimpan oleh nasabah. Ketika pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan memberikan tingkat bagi hasil tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka akan berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan akan menurun. Apabila tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan sudah menurun, maka nasabah akan menarik semua uang yang telah disimpan di Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan. Dan jika nasabah sudah tidak percaya lagi kepada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan maka secara otomatis tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan pun juga ikut menurun.

Pembagian bagi hasil produk tabungan yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tabungan Mudharabah tersebut. Nasabah cenderung akan memilih pembagian bagi hasil yang lebih besar oleh bank-bank syariah yang namanya sudah membooming dan memiliki nasabah yang banyak.

Dengan tumbuhnya bank syariah yang maju pesat seperti tumbuhnya jamur di musim hujan, tidak dapat dielakan lagi persaingan yang akan terjadi antara bank syariah yang satu dengan yang lainnya bahkan dengan para pesaing dalam konteks lembaga keuangan non bank. Oleh karena itu, masing-masing bank syariah tentunya tidak ingin kalah dibandingkan dengan para pesaingnya, misalnya dengan lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syariah, leasing syariah, modal ventura syariah bahkan bersaing dengan bank-bank konvensional yang sudah ada sejak lama.

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis³.

³ Aryani, et.al., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". Jurnal Bisnis dan Birokrasi, 2011, h. 114

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.

Begitu pun PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan, 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.

Penelitian ini penting dan menarik untuk diteliti karena didasari beberapa faktor dan pertimbangan berikut, banyaknya bank syariah yang sudah berkembang di kota medan tentunya membutuhkan strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan nasabahnya agar tidak beralih ke bank lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyaningsih (2016) yaitu penelitian tentang “Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar”. Hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2014) menunjukkan bahwa uji F yaitu variabel kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Berdasarkan uji t yaitu bahwa variabel kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes.

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 Bank Syariah Mandiri. Selain itu adanya perbedaan penelitian terdahulu sehingga penulis ingin menguji kembali faktor tersebut dengan objek penelitian yang berbeda dari sebelumnya. Dan juga penulis ingin memberikan informasi bahwa faktor kualitas pelayanan dan bagi hasil dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri sehingga bank syariah dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan kepada nasabah agar mau menipkan dananya di bank syariah sehingga mampu menaikkan *market share* perbankan syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas. Dengan demikian maka penulis akan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan bank yang semakin pesat menjadikan persaingan antar bank konvensional dan bank syariah semakin ketat dalam memperebutkan nasabah.
2. Munculnya banyak bank yang menyediakan berbagai layanan kepada nasabah membuat nasabah mempunyai banyak pilihan dan memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Tingkat bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan kepada nasabahnya belum sesuai jika dibandingkan dengan jumlah uang yang disimpan oleh nasabah.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti hanya membatasi penelitiannya pada kualitas pelayanan, bagi hasil dan kepuasan nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sejalan dengan latar belakang masalah dan perumusan masalah, maka penelitian skripsi ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan.

Manfaat dari penelitian yang dilakukan berkaitan dengan kepuasan nasabah tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri yang dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pembaharuan pada aspek teoritis maupun praktisi. Aspek teoritis dan aspek praktisi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

a. 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.

b. 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 di bangku kuliah.

2. Praktisi

a. Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tabungan Mudharabah bank syariah sehingga dapat mengoptimalkan kegiatan Perbankan Syariah KCP Tomang Elok Medan.

b. 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 mereka.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayarannya sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

Bank terdiri dari 2 jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah¹.

- a. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan letter of credit, dan sebagainya.
- b. Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri

¹ Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta :Kencana, 2017), h. 58

yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah.

- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 terkait dengan asas operasional bank syariah yang menyebutkan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Kemudian pada Pasal 3 dinyatakan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat².

2. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Sejarah perkembangan bank syariah di Indonesia berawal dari lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” pada 18-20 Agustus 1990, yang kemudian dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV Majelis Ulama Indonesia. Atas dukungan dari pemerintah dan masyarakat, terbentuk bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991 di Jakarta. Berdirinya BMI tidak serta merta diikuti pendirian bank syariah nyaris stagnan sampai tahun 1998. Di latarbelakangi krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1998 dan keluarnya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang isinya mengatur tentang peluang usaha syariah bagi bank konvensional, perbankan syariah mulai mengalami perkembangan dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 dan Unit Usaha Syariah Bank BNI pada tahun 2000³.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres

²*Ibid*, h. 48

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014) h. 2

perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁴. Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”⁵. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah, “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”⁶. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir, yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2. Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan

⁴Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), h. 4

⁵ Anis Wahyuningsih, *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS*, (Surakarta: 2002), h. 10

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 49

jual beli barang dan jasa”⁷. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”⁸. Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.⁹ Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa

⁷ WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), h. 736

⁸ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2

⁹ Manullang, “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*,” (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008), h. 30

dianggap buruk.¹⁰ Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu ¹¹:

- 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 buktinya 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 sosial 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

¹⁰*Ibid*, h. 31

¹¹ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), h. 182

petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.

C. Bagi Hasil Tabungan Mudharabah

1. Prinsip Bagi Hasil Tabungan Mudharabah

sistem bagi hasil merupakan sistem di mana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan syari'ah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syari'ah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan harus terjadi dengan adanya kerelaan (An-Tarodhin) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan. Melainkan atas dasar ridha diantara kedua belah pihak dengan apa yang telah mereka sepakati dalam rencana kegiatan usaha yang dijalani.

Mekanisme perhitungan bagi hasil yang diterapkan di dalam perbankan Syari'ah terdiri dari dua sistem, yaitu¹²:

a. *Profit Sharing*

Profit sharing menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan. Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Profit secara istilah adalah perbedaan yang timbul ketika total pendapatan (*total revenue*) suatu perusahaan lebih besar dari biaya total (*total cost*).

Di dalam istilah lain *profit sharing* adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Pada perbankan syariah istilah yang sering dipakai adalah *profit and loss sharing*, di mana hal ini dapat diartikan sebagai pembagian antara untung dan rugi dari pendapatan yang diterima atas hasil usaha yang telah dilakukan.

¹²Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001). Cet. Ke-1 h. 90

Sistem *profit and loss sharing* dalam pelaksanaannya merupakan bentuk dari perjanjian kerjasama antara pemodal (*Investor*) dan pengelola modal (*Entrepreneur*) dalam menjalankan kegiatan usaha ekonomi, dimana di antara keduanya akan terikat kontrak bahwa di dalam usaha tersebut jika mendapat keuntungan akan dibagi kedua pihak sesuai nisbah kesepakatan di awal perjanjian, dan begitu pula bila usaha mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi masing-masing.

Kerugian bagi pemodal tidak mendapatkan kembali modal investasinya secara utuh ataupun keseluruhan, dan bagi pengelola modal tidak mendapatkan upah/hasil dari jerih payahnya atas kerja yang telah dilakukannya.

Keuntungan yang didapat dari hasil usaha tersebut akan dilakukan pembagian setelah dilakukan perhitungan terlebih dahulu atas biayabiaya yang telah dikeluarkan selama proses usaha. Keuntungan usaha dalam dunia bisnis bisa negatif, artinya usaha merugi, positif berarti ada angka lebih sisa dari pendapatan dikurangi biaya-biaya, dan nol artinya antara pendapatan dan biaya menjadi *balance*. Keuntungan yang dibagikan adalah keuntungan bersih (*net profit*) yang merupakan kelebihan dari selisih atas pengurangan total *cost* terhadap total *revenue*.

b. Revenue Sharing

Revenue Sharing berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari dua kata yaitu, *revenue* yang berarti hasil, penghasilan, pendapatan. *Sharing* adalah bentuk kata kerja dari *share* yang berarti bagi atau bagian. *Revenue sharing* berarti pembagian hasil, penghasilan atau pendapatan.

Revenue (pendapatan) dalam kamus ekonomi adalah hasil uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari penjualan barang-barang (*goods*) dan jasa-jasa (*services*) yang dihasilkannya dari pendapatan penjualan (*sales revenue*).

Dalam arti lain *revenue* merupakan besaran yang mengacu pada perkalian antara jumlah output yang dihasilkan dari kegiatan produksi dikalikan dengan harga barang atau jasa dari suatu produksi tersebut.

Di dalam *revenue* terdapat unsur-unsur yang terdiri dari total biaya (*total cost*) dan laba (*profit*). Laba bersih (*net profit*) merupakan laba kotor (*gross profit*) dikurangi biaya distribusi penjualan, administrasi dan keuangan.

Berdasarkan *definisi* di atas dapat diambil kesimpulan bahwa arti *revenue* pada prinsip ekonomi dapat diartikan sebagai total penerimaan dari hasil usaha dalam kegiatan produksi, yang merupakan jumlah dari total pengeluaran atas barang ataupun jasa dikalikan dengan harga barang tersebut. Unsur yang terdapat di dalam *revenue* meliputi total harga pokok penjualan ditambah dengan total selisih dari hasil pendapatan penjualan tersebut. Tentunya di dalamnya meliputi modal (*capital*) ditambah dengan keuntungannya (*profit*).

Berbeda dengan *revenue* di dalam arti perbankan yang dimaksud dengan *revenue* bagi bank adalah jumlah dari penghasilan bunga bank yang diterima dari penyaluran dananya atau jasa atas pinjaman maupun titipan yang diberikan oleh bank.

Revenue pada perbankan syariah adalah hasil yang diterima oleh bank dari penyaluran dana (investasi) ke dalam bentuk aktiva produktif, yaitu penempatan dana bank pada pihak lain. Hal ini merupakan selisih atau angka lebih dari aktiva produktif dengan hasil penerimaan bank. Perbankan Syariah memperkenalkan sistem pada masyarakat dengan istilah *Revenue Sharing*, yaitu sistem bagi hasil yang dihitung dari total pendapatan pengelolaan dana tanpa dikurangi dengan biaya pengelolaan dana.

Lebih jelasnya *Revenue sharing* dalam arti perbankan adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada total seluruh pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Sistem *revenue sharing* berlaku pada pendapatan bank yang akan dibagikan dihitung berdasarkan pendapatan kotor (*gross sales*), yang digunakan dalam menghitung bagi hasil untuk produk pendanaan bank.

2. Dimensi Bagi Hasil

Setiap pembelian produk jasa maupun barang konsumen dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tersebut.

Adapun tingkat keuntungan yang akan diperoleh konsumen pada jasa bank terutama bank syariah adalah bagi hasil. Terdapat 4 dimensi bagi hasil yaitu persentase, bagi untung & bagi rugi, jaminan, dan menentukan besarnya nisbah¹³.

a. Persentase

Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha atau kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat¹⁴.

Nisbah keuntungan harus didasarkan dalam bentuk persentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal rupiah tertentu. Nisbah keuntungan itu misalnya 50:50%, 70:30%, 60:40% atau 55:45%. Jadi nisbah keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan, bukan berdasarkan porsi setoran modal¹⁵.

b. Bagi Untung dan Bagi Rugi

Menurut Al-Qardhawi dalam Daulay (2014) bagi hasil memiliki konsekuensi dari kerjasama yaitu memikul risiko, 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 pula¹⁶.

Dalam kontrak ini, *return* dan *timing cash flow* kita tergantung kepada kinerja riilnya. Bila laba bisnisnya besar, kedua belah pihak mendapat bagian yang besar pula. Bila laba bisnisnya kecil, mereka mendapat bagian yang kecil juga. Filosofi ini hanya dapat berjalan jika nisbah laba di tentukan dalam bentuk persentase, bukan dalam bentuk nominal rupiah tertentu¹⁷.

¹³ Karim, Adiwarmanto A. "Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Edisi 3." (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007), h. 206.

¹⁴ Al-Qardhawi, Yusuf. 2001. *Bunga Bank Haram. Alih bahasa Setiawan Budi Utomo. Cetakan Pertama.* (Jakarta: Akbar. 2001.) h.6.

¹⁵ *Ibid*, h. 207

¹⁶ 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, h. 6.

¹⁷ *Ibid*, h. 207

c. Jaminan

Ketentuan pembagian kerugian bila kerugian yang terjadi hanya murni diakibatkan oleh resiko bisnis (*business risk*), bukan karena resiko karakter buruk *mudharib* (*character risk*). Bila kerugian terjadi karena karakter buruk, misalnya karena *mudharib* lalai dan atau melanggar persyaratan – persyaratan kontrak pembiayaan, maka *shahibul maal* tidak perlu menanggung kerugian seperti itu.

Sedangkan untuk *character risk, mudharib* pada hakikatnya menjadi wakil dari *shahibul maal* dalam mengelola dana dengan seizin *shahibul maal*, sehingga wajib baginya berlaku amanah. Jika *mudharib* melakukan keteledoran, kelalaian, kecerobohan dalam merawat dan menjaga dana, yaitu melakukan pelanggaran, kesalahan, dan kelewatan dalam perilakunya yang tidak termasuk dalam bisnis pembiayaan yang disepakati, atau ia keluar dari ketentuan yang disepakati, *mudharib* tersebut harus menanggung kerugian pembiayaan sebesar bagian kelalaiannya sebagai sanksi dan tanggung jawabnya. Ia telah menimbulkan kerugian karena kelalaian dan perilaku zalim karena ia telah memperlakukan harta orang lain yang dipercayakan kepadanya di luar ketentuan yang disepakati.

Mudharib tidak pula berhak untuk menentukan sendiri mengambil bagian dari keuntungan tanpa kehadiran atau sepengetahuan *shahibul maal* sehingga *shahibul maal* dirugikan. Jelas hal ini konteksnya adalah *character risk*. Pihak *mudharib* yang lalai atau menyalahi kontrak ini, maka *shahibul maal* dibolehkan meminta jaminan tertentu kepada *mudharib*. Jaminan ini akan disita oleh *shahibul maal* jika ternyata timbul kerugian karena *mudharib* melakukan kesalahan, yaitu lalai dan ingkar janji¹⁸.

d. Menentukan Besarnya Nisbah

Menurut Didin dalam Daulay menyatakan bahwa bagi hasil dalam syariah tidak mengenal pemberlakuan keuntungan mutlak dimuka kepada investornya. Keuntungan bagi hasil yang diterima tidak tetap tetapi sesuai dengan keuntungan yang diperoleh bank. Sebaliknya, diperjanjikan juga bila usaha mengalami kerugian, maka baik investor maupun pengelolaan dana yang menjalankan proyek akan menanggung secara bersama-sama sesuai dengan *share* yang dimiliki.

¹⁸*Ibid*, h. 208

Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran nisbah ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara *shahibul maal* dengan *mudharib*. Dengan demikian, angka nisbah ini bervariasi, bisa 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, bahkan 99:1. Namun para ahli fiqih sepakat bahwa nisbah 100:0 tidak diperbolehkan. Dalam prakteknya di perbankan modern, tawar-menawar nisbah hanya terjadi pada deposito dengan jumlah besar karena memiliki daya tawar yang relatif tinggi (*special nisbah*). Sedangkan untuk deposito kecil tawar-menawar tidak terjadi. Bank syariah hanya mencantumkan nisbah yang ditawarkan, setelah itu deposito boleh setuju atau tidak. Bila tidak setuju, nasabah dipersilakan mencari bank syariah lain yang menawarkan nisbah yang lebih menarik¹⁹.

3. 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 itu²⁰.

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 Mudharabah²¹.

Perbedaan tabungan Wadi'ah dan tabungan Mudharabah terletak pada tiga aspek, yaitu sifat dana, insentif, dan pengembalian dana²².

¹⁹*Ibid*, h. 209

²⁰Andri soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, h, 71.

²¹*Ibid*, h. 71

²²Yaya dan Rizal. 2014. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kontemporer Berdasarkan PAPSU. Edisi II*. (Jakarta: Salemba Empat. 2013), h. 54

Tabel 2. 1
Perbedaan Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah

Keterangan	Wadi'ah	Mudharabah
Sifat Dana	Titipan	Investasi
Insentif	Berupa bonus yang tidak diperjanjikan di muka dan diberikan secara sukarela oleh bank.	Berupa bagi hasil yang wajib diberikan bank jika memperoleh pendapatan pada setiap periodenya.
Pengembalian dana	Di jamin akan dikembalikan semua oleh bank.	Tidak di jamin oleh bank akan dikembalikan semua
Waktu Penarikan	Dapat dilakukan sewaktuwaktu	Hanya bisa dilakukan pada periode tertentu

Sumber: Yaya, (2014: 54)

Berdasarkan Fatwa DSN No. 2 Tahun 2000 tentang tabungan disebutkan ketentuan tentang tabungan Mudharabah adalah sebagai berikut²³.

- a. Dalam transaksi ini, nasabah bertindak sebagai shahibul maal atau pemilik dana dan bank bertindak sebagai mudharib atau pengelola dana.
- b. Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak berentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk melakukan Mudharabah dengan pihak lain.
- c. Modal harus dinyatakan dalam bentuk tunai dan bukan piutang.

²³*Ibid*, h.55

- 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.

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan²⁴.

Menurut Schnaars tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat²⁵.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan²⁶.

2. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Rangkuti kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian²⁷. Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Nilai pelanggan antara lain:

²⁴ Ratnasari, *et al.* *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. (Bogor: Ghali Indonesia, 2011) h. 204

²⁵ Atmawati, *et al.* “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall”. (DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 5, No. 1, 2004.) h. 55

²⁶ Sofiyanto, *et al.* “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)”. *Journal Of Management*, 2016, Vol. 2. No.2. h. 6

²⁷ *Ibid*, h. 55

- 1) Menerima atas keluhan pelanggan.
 - 2) Tanggap atas keluhan pelanggan.
 - 3) Memiliki banyak jenis pelayanan.
 - 4) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.
- b. Respon pelanggan antara lain:
- 1) Tetap setia lebih lama.
 - 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
 - 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan produk-produknya.
 - 4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
 - 5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.
- c. Persepsi pelanggan antara lain:
- 1) Pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.
 - 2) Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut.
 - 3) Memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran atau e-mail.

3. Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu²⁸ :

a. Sistem keluhan dan saran

²⁸ Philip Kotler, *Marketing Management*, 11th Edition. (New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003) h. 42

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

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat di lakukan dengan berbagai cara diantaranya ²⁹:

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

c. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

²⁹*Ibid*, h. 51

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

d. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*)

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

E. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen berkaitan dengan proses pemilihan produk yang akan dibeli yang terdapat dalam proses pembelian. Perilaku konsumen atau pembelian mencerminkan tanggapan mereka terhadap berbagai rangsangan pemasaran, yang terlihat dari tanggapan mereka akan berbagai bentuk produk, harga, daya advertensi dan sebagainya.

Menurut John C. Mowen dan Michael Minor yang dikutip oleh Husein Umar mendefinisikan perilaku konsumen sebagai suatu studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan prolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide. Sementara itu pendapat Nessim Hanna dan Richard Wozniak menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan suatu aktivitas kehidupan manusia, termasuk segala sesuatu yang teringat olehnya akan barang dan jasa yang dapat diupayakan sehingga akhirnya menjadi konsumen³⁰.

³⁰ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), h. 11.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah suatu studi tentang rangsangan mengenai pemilihan produk barang atau jasa yang akan dibeli yang dapat diupayakan sehingga akhirnya menjadi konsumen.

2. Proses Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Kotler, proses keputusan pembelian melewati lima tahap sebagai berikut, yaitu³¹:

- a. Pengenalan kebutuhan. Pada tahap ini proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan yang nyata dengan yang diinginkan. Kebutuhan dipicu oleh rangsangan internal dan eksternal.
- b. Pencarian informasi. Pada tahap ini konsumen yang tertarik untuk mencari lebih banyak informasi, sumber-sumber informasi konsumen terdiri dari sumber pribadi, sumber komersial, sumber publik, dan sumber pengalaman.
- c. Evaluasi alternatif. Pada tahap ini dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam suatu pilihan.
- d. Keputusan pembelian. Pada tahap ini keputusan pembelian dipengaruhi oleh dua faktor, yang pertama adalah sikap atau pendirian orang lain. Kedua adalah faktor situasi yang tidak diantisipasi. Konsumen membentuk suatu maksud pembelian atas faktor-faktor seperti pendapatan keluarga yang diharapkan, harga yang diharapkan, dan manfaat produk yang diharapkan.
- e. Perilaku pasca pembelian. Setelah pembelian produk, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dengan suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

³¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2001), h. 251.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu acuan dalam menganalisa suatu penelitian, maka perlu adanya sumber penelitian terdahulu yang dapat menjadi pembandingan, adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Ketut Gede Suasana (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar	Model Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah
2	Ifik Sofiyanto, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryono (2016)	Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan	Model Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap

		Negara (Persero) Cabang Semarang)		kepuasan nasabah
3	Kharisma Mahkota Perdana dan Agus Prayitno (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah di Brebes	Model Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah
4	Raihanah Daulay(2014)	Pengaruh KualitasPelayan an dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan	Model Analisis Regresi Linier Berganda	menunjukk a bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung nasabah

Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi liner berganda, dan menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil dan juga menggunakan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah dari jumlah responden dan objek penelitiannya dan ada juga variabel terikat yang berbeda.

G. Keterkaitan Antar Variabel Independen dengan Variabel Dependen

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Menurut Lovelock mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen³².

Menurut Bahar membuktikan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap produk suatu layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya, selanjutnya akan berdampak positif bagi perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut.

Hasil penelitian Mulyaningsih (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Hal ini sesuai dengan teori Alma (2004) bahwa setiap perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas dari pesaing dan harus lebih dari yang dibayangkan oleh konsumen. Jika kualitas jasa yang diterima nasabah lebih baik atau sama dengan yang diinginkan, maka akan berkeinginan mencobanya kembali. Bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services*, nasabah akan kecewa dan berhenti memakai jasa perusahaan tersebut.

2. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia bagi hasil dapat diartikan sebagai pembagian hasil yang diberikan oleh bank pada nasabah yang menyimpan

³²Sofiyanto, et al, "Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)". Journal Of Management, 2016, Vol. 2. No.2. h. 6

dananya atau diberikan oleh bank pada nasabah yang menerima manfaat dana pinjaman dari bank berdasarkan prinsip-prinsip syariah³³.

Menurut Hamidi (2003) dalam Daulay (2014) membuktikan bahwa nasabah diuntungkan melalui kemampuan bank untuk mengelola dana yang disimpan dan diputar bank kepada para pengusaha dan investor, sehingga semua pihak dapat menerima manfaat dan perlakuan adil sebagaimana yang ditetapkan dalam Islam dan hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah.

Hasil penelitian Perdana (2014) menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes. Hal ini sesuai dengan teori Hamidi (2003) yang menyatakan jika perusahaan mampu mengelola dengan baik dana yang disimpan nasabah maka bagi hasil yang diperoleh nasabah akan lebih besar pula. Jika bank syariah mampu melaksanakannya maka tidak sulit bagi bank syariah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Jika bagi hasil yang diterima nasabah meningkat maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah, sebaliknya jika bagi hasil yang diterima nasabah berkurang akan dapat mengurangi kepuasan nasabah dan berimbas pada penarikan dana oleh nasabah.

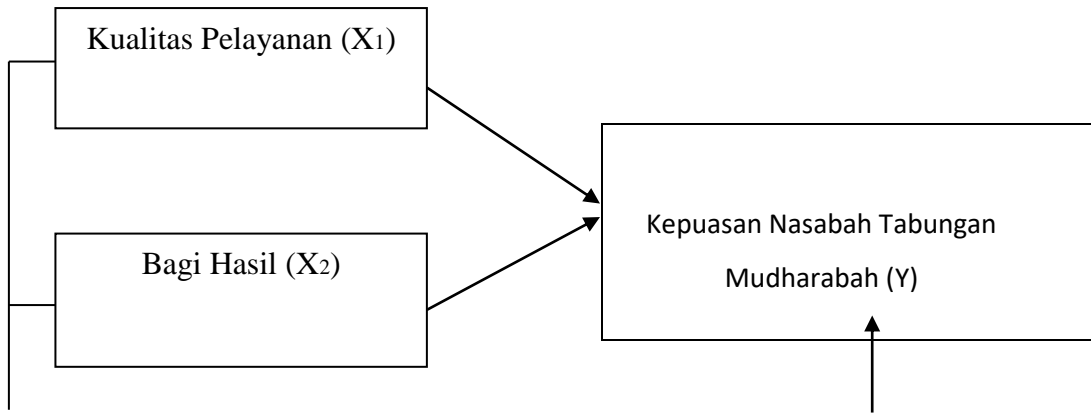
H. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan di antara berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu hal yang penting bagi suatu masalah. Dalam hal ini, kerangka kerja teoritis membahas keterhubungan antar variabel yang dianggap terintergrasikan dalam dinamika situasi yang akan diteliti. Melalui pengembangan kerangka kerja konseptual, memungkinkan kita untuk menguji beberapa hubungan antar variabel, sehingga kita dapat mempunyai pemahaman yang komprehensif atas masalah yang sedang kita teliti³⁴.

³³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah.Edisi 1*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h.141

³⁴ Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016), h. 23

Variabel bebas terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1) dan Bagi Hasil (X_2) sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Maka kerangka berfikir dapat disusun sebagai berikut:



I. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian pada Bank Syariah KCP Tomang Elok, yaitu:

1. Ho1 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
Ha1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Ho2 : Bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
Ha2 : Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Ho3 : Kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
Ha3 : Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Hasil pengujian dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan telaah teoritis. Penelitian kuantitatif dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Objek dan Waktu Penelitian

Yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan, dan waktu penelitian direncanakan selama 1 bulan mulai bulan Agustus – September.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan yang menggunakan produk tabungan mudharabah. Nasabah tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan berjumlah 1.467 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah peneliti dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹ peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung:Alfabeta,2016), h. 149

sampel dari populasi yang ada berdasarkan rumus slovin dan jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

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

Dimana :

N= Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang, penulis menggunakan 10% (0,1)

$$n = \frac{1.467}{1 + 1.467 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{1.467}{15,67}$$

$$n = 93,499043$$

Dibulatkan menjadi 94. Jadi sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 94 nasabah.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dengan menyebarkan kuesioner yang kemudian akan diisi oleh responden/nasabah yang terdaftar pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan. Sedangkan data skunder didapatkan dari *library research* atau mempelajari dan memahami data atau bahan yang diperoleh dari berbagai literature. Serta mencatat teori-teori yang didapat dari buku-buku, majalah, jurnal, artikel atau karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian merupakan spesifikasi peneliti dalam mengukur suatu variabel. Spesifikasi tersebut menunjukkan pada dimensi-dimensi dan indikator-indikator dari variabel peneliti yang diperoleh melalui pengamatan dan penelitian terdahulu.

1. Variabel Dependen

Kepuasan nasabah (Y) adalah suatu evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya atau sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Data operasional yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yaitu Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan.

2. Variabel Independen

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen. Data operasional yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yaitu Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan.

b. Bagi hasil (X2)

Bagi hasil merupakan dimana antara pihak nasabah dan pihak bank 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. Data operasional yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yaitu Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Mandiri KCP Tomang Elok Medan.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No.	Jenis Variabel	Dimensi	Indikator Penelitian
1	Kualitas Pelayanan (X1) Pasuraman (dalam Suryani,	1. Berwujud (<i>Tangible</i>)	Perusahaan memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam pelayanan Karyawan berpenampilan rapi dan

	2008)		professional
		2. Keandalan (<i>Reliabilitas</i>)	Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang
			Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah/komplain nasabah
		3. Ketanggapan (<i>Reponsives</i>)	Karyawan bersedia untuk membantu nasabah
			Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah
		4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	Karyawan tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan
			Karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran
		5. Empati (<i>Empathy</i>)	Karyawan memberikan rasaaman dalam memberikan layanan terhadap nasabah
			Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah
2	Bagi Hasil (X2) Adiwarma A. Karim (2013)	1. Persentase Bagi Hasil	Nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase
			Nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan
		2. Bagi Untung dan Bagi Rugi	Nasabah mengetahui bahwa imbalan atau return didapat tergantung pada kinerja bisnis

			Nasabah mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan
		3. Jaminan	Jaminan yang diberikan bank tidak merugikan nasabah
			Nasabah mengetahui kontrak yang diberikan bank dalam menggunakan produk tabungan
		4. Menentukan Besarnya Nisbah Keuntungan	Nisbah bagi hasil yang ditawarkan bank menarik untuk menabung
			Kesepakatan nisbah yang diberikan bank sangat menguntungkan nasabah
3	Kepuasan Nasabah (Y) Rangkuti (dalam Atmawati, 2004)	1. Nilai pelanggan	Karyawan menerima atas keluhan nasabah
			Karyawan tanggap atas keluhan nasabah
			Karyawan memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan
		2. Respon pelanggan	Nasabah setia lebih lama Nasabah membicarakan hal-hal yang baik tentang produk bank
		3. Persepsi pelanggan	Nasabah merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan
			Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut

F. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Teknik yang di gunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi komunikasi tulisan yaitu menghimpun data dengan memberikan kuesioner yang terkait dengan variable penelitian.

Instrument pengumpulan data adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang terdiri dari butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, bagi hasil, dan kepuasan nasabah. Penyusunan instrument didasarkan pada indikator-indikator yang diambil dari teori. Kuisisioner ini bersikan daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Responden akan dimintai jawaban sadar dan tanpa paksaan yang sesuai dengan pendapat mereka.

Adapun yang menjadi skala ukuran pada kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang digunakan dalam pemberian skor yang dapat dilihat dari tabel berikut :

Table 3.2
Istrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, mengajukan data tiap variable yang diteliti

melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.² Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

1. Uji Kualitas Data

Suatu instrument dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi beberapa kriteria seperti validitas dan reliabilitas, untuk itu suatu instrument harus dilakukan dua pengujian tersebut³.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan instrument pengukur penelitian. Validitas adalah ukuran yang sebenarnya, untuk mengukur apa yang akan diukur, yaitu ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya.⁴

Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka tes tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ dari r tabel dengan signifikansi 5%, maka pernyataan valid atau kuisioner sudah benar.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap variable-variable yang valid, data yang valid didapat dari uji validitas. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh satu angka yang disebut koefisien realibilitas, teknik yang digunakan dari uji realibilitas adalah teknik *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Jika nilai *Cronbach's Alpha* mendekati 1 (satu), maka pengukuran yang dipakai reliable atau alat ukur yang digunakan

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2017), h. 147

³ Umar dan Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 176

⁴ Eti Rochaety, *et,al, Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), h. 57.

benar dengan mengukur apa yang akan diukur. Metode *Cronbach's Alpha*, batasan sebenarnya sudah ditentukan, batasan tersebut: ⁵

- a) Koefisien alpha di atas 0,8 : baik
- b) Koefisien alpha di atas 0,7 : dapat diterima
- c) Koefisien alpha di bawah 0,6 : tidak reliable

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat multikolonieritas, heteroskedastisitas dan normalitas. Pengujian asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)⁶.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

⁵ Dwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17* (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 172

⁶ Gujarati dan Damodar, *Ekonometri Dasar*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h.67

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

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

Selain dengan melihat grafik histogram dan kurva normal P-plot, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Dalam uji kolmogorov-smirnov hipotesa yang berlaku adalah:

H_0 = Sampel berasal dari data/populasi yang terdistribusi normal

H_a = Sampel berasal dari data/populasi yang tidak terdistribusi normal

Dalam uji ini apabila nilai sig. < 0,05 maka data tidak terdistribusi dengan normal. Namun, jika nilai sig. > 0,05 maka data terdistribusi dengan normal⁷.

b. Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk munguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen), pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variable saling berhubungan secara linier. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variable independen lainnya.⁸

Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance < 0, 10 atau sama dengan VIF > 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolonieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari grafik

⁷ Santoso dan Singgih, *Mastering SPSS Versi 19*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), h. 193

⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, IV* (Semarang: Badan penerbit UNDIP, 2006), h. 95

plot. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Analisis pada gambar scatterplot yang menyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0 pada sumbu Y.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Jika plot membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika plot tidak membentuk pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan telah terjadi homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah plot yang mengindikasikan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui koefisien determinasi, uji secara simultan dan uji secara parsial, berikut uji dalam penelitian ini:

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Pada penelitian ini R square yang digunakan adalah R square yang sudah disesuaikan atau *Adjusted R square* (*Adjusted R2*) karena disesuaikan dengan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai *Adjusted R2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Bila t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} atau nilai signifikan lebih kecil dari 5% ($\alpha = 5\% = 0,05$) maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji F (Simultan)

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Bila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau tingkat signifikannya lebih kecil dari 5% ($\alpha = 5\% = 0,05$) maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan bagi hasil) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Bagi Hasil (X2) dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen (Y). Metode ini juga bisa dijadikan ramalan, sehingga dapat diperkirakan baik dan buruknya variabel X terhadap kenaikan ataupun penurunan variabel Y.

Rumus persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

B_n = Koefisien

X_n = Variabel independen ke-n

Dalam penelitian ini, persamaan regresi yang menjadi model adalah:

$$KN = a + b_1KP + b_2BH + e$$

Dimana:

KN = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

KP = Kualitas Pelayanan

BH = Bagi hasil

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

e = Standar *error* (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah PT Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999 merupakan imbas dari pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT

Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Dengan banyaknya masyarakat yang berminat menggunakan jasa PT. Bank Syariah Mandiri sehingga telah banyak didirikan kantor-kantor PT. Bank Syariah Mandiri baik itu kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas untuk memenuhi permintaan masyarakat Indonesia dalam penggunaan jasa PT. Bank Syariah Mandiri. Salah satunya didirikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan yang ber alamat di Jl. Gatot Subroto Komplek Tomang Elok Blok A Kota Medan, Sumatera Utara

a. Profil Perusahaan

Nama	: PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan
Alamat	: Jl. Gatot Subroto Komplek Tomang Elok Blok A Kota Medan, Sumatera Utara
Tanggal Berdiri	: 12 September 1996
Tanggal Beroperasi	: 1 Oktober 1996
Modal Dasar	: 2.500.000.000.000,-
Kantor Layanan	: 865 kantor yang tersebar di 54 provinsi di seluruh Indonesia

Jumlah jaringan ATM BSM : 921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 13.309, ATM Bersama 61.327 unit, ATM Prima 76.216 unit dan Malaysia *electronic payment system* (MEPS) 12.010 unit.

b. Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri

Visi merupakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang.

Sedangkan misi adalah pernyataan apa yang harus dikerjakan oleh lembaga atau sebuah perusahaan dalam usahanya untuk mewujudkan visi. Dalam operasionalnya orang berpedoman pada pernyataan misi yang merupakan hasil kompromi interpretasi visi. Misi merupakan suatu yang nyata untuk diuji serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara penyampaian visi.

Adapun visi dan misi Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai berikut:

Visi : Bank Syariah Terdepan dan Modern

- a. Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.
- b. Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

c. Nilai-Nilai Perusahaan (*Shared Value*)

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-*shared* oleh seluruh pegawai PT. Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* PT. Bank Syariah Mandiri.

Shared Values PT. Bank Syariah Mandiri antara lain:

a. *Excellent*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan

b. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi

c. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius

d. *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

e. *Customer focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan.

d. Produk Layanan Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad mudharabah muthlaqah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

b) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan akad mudharabah muthlaqah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan dan mendapatkan perlindungan asuransi.

c) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

d) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

e) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah berdasarkan akad mudharabah muthlaqah yang tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji/umrah yang langsung terhubung dengan SISKOHAT.

f) BSM Tabungan Mabruur Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah diperuntukan bagi anak yang terhubung langsung atau Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

g) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat

dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

h) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan akad wadhi'ah yad dhamanah persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah dan bisa mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

j) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk perorangan dan non-perorangan dengan jangka waktu yang fleksibel : 1, 3, 6 dan 12 bulan yang dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.

2) Produk Pembiayaan

a) BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

b) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer dengan sistem murabahah.

c) Pembiayaan BSM Oto

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem

murabahah. Pembiayaan dapat digunakan untuk pembelian kendaraan baru atau bekas.

3) Produk Jasa

a) BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan penarikan, pembayaran, transfer, pemindahbukuan pada semua jaringan yang bekerja sama serta dapat digunakan sebagai kartu debit yang digunakan untuk transaksi berbelanja di merchant.

b) BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (Telkom, PLN, Telkomsel, Speedy, Pembayaran Mahasiswa) yang diperuntukan untuk perorangan atau perusahaan.

c) BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dengan beberapa jenis layanan seperti layanan informasi dan transaksi yang diperuntukan bagi perorangan.

d) BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<http://www.syariahamandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BSM, transfer realtime ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

e) Transfer Uang Tunai

Layanan BSM Transfer Uang Tunai adalah fasilitas untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman yang bisa digunakan menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking

GPRS dan uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

F) BSM E-Money

BSM E-Money adalah kartu Prabayar berbasis smart card yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri.

g) BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

h) BSM Intercity Clearing

Jasa penagihan warkat (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

i) BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara real time. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

j) Transfer Dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

k) BSM Transfer Valas

BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer Valas menggunakan payment instruction berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (beneficiary) dana atau pengirim (sender) dapat mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY). Yang diperuntukan untuk perorangan atau badan hukum.

l) BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu bahwasannya

digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi nasabah yang akan melakukan suatu pengujian pada pihak ketiga.

m) BSM Payment Point

Layanan transaksi Payment Point di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap outlet Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (cash). Layanan yang terkait Payment Point di Bank Syariah Mandiri meliputi : Pembayaran Tagihan listrik, Pembayaran Tagihan telepon, Pembelian voucher Listrik Pra Bayar, Pembelian voucher Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL), Pembayaran Premi Asuransi Takaful, Pembayaran Tiket Garuda, Pembayaran Pasca Bayar Indosat – IM2.

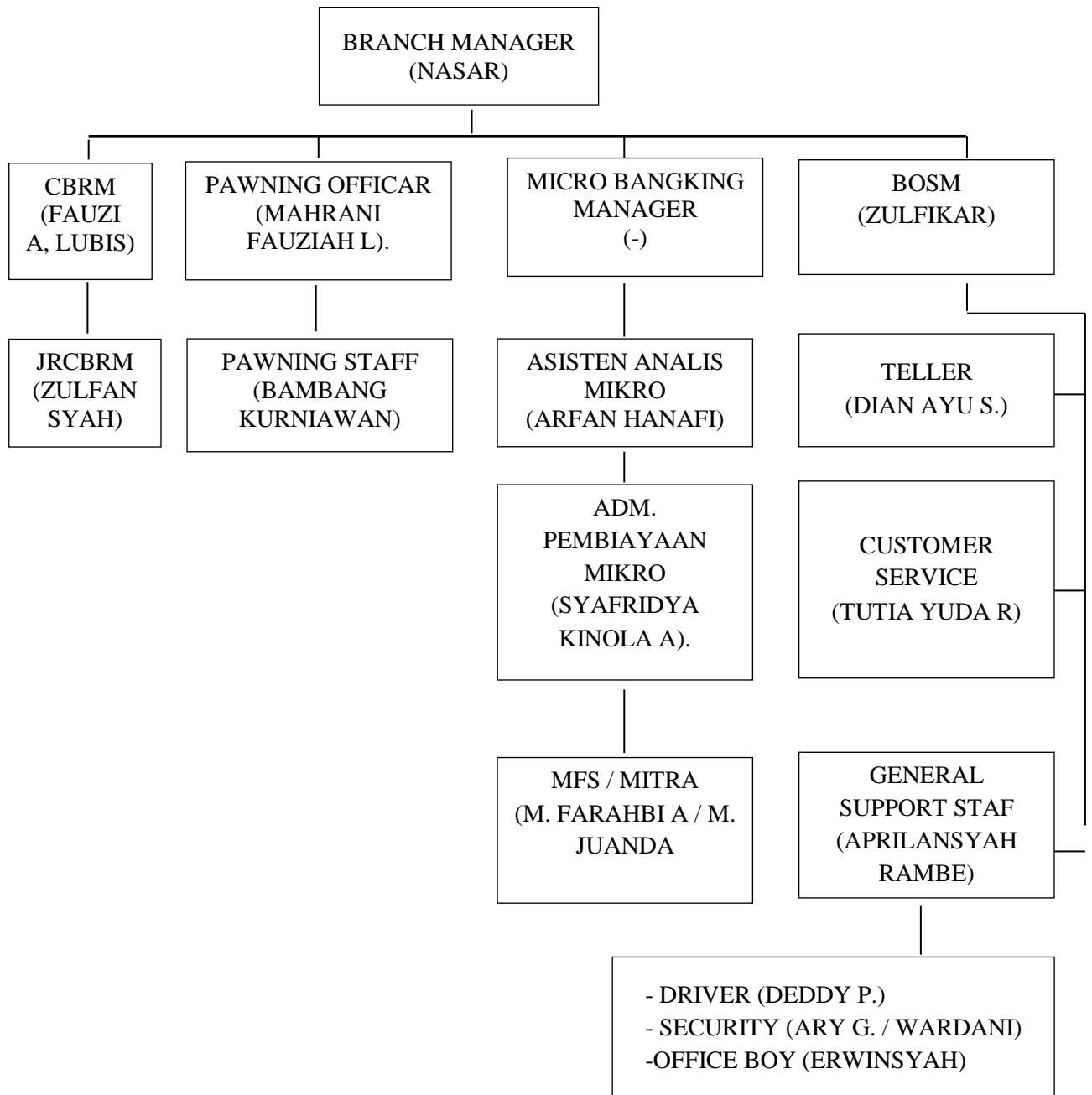
n) Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara Host to Host dimana pembayaran dapat dilakukan melalui delivery channel BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

o) Sukuk Negara Ritel Pasar Perdana

Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri. Pemesanan pembelian Sukuk Negara Ritel hanya dapat dilakukan oleh perseorangan Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, dengan jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan Memorandum Informasi yang diterbitkan setiap Penerbitan Sukuk Negara Ritel.

e. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan tabungan Mudharabah. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan produk tabungan mudharabah pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan sebanyak 94 orang.

1. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan lama menjadi nasabah BSM. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Nasabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
Pria	60	63.8%
Wanita	34	36.2%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang di olah

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa laki-laki lebih mendominasi dari pada perempuan, hal ini terlihat dengan angka persentase laki-laki sebesar 60 responden dari 94 responden yang berarti 63.8%, lalu perempuan sebesar 34 responden dari 94 responden yang berarti 36.2%.

b. Usia

Tabel 4.2 Usia Nasabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
Usia 15 – 20 tahun	5	5.3%
Usia 21– 40 tahun	70	74.5%
Usia 41 – 60 tahun	17	18.1%
Usia > 60 tahun	2	2.1%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan usia 21- 40 tahun lebih mendominasi dibandingkan dengan kategori lainnya, hal ini terlihat dengan angka persentase usia 21 - 40 tahun sebesar 70 responden dari 94 responden yang berarti 74,5%, lalu usia 41 - 60 tahun sebesar 17 responden dari 94 responden yang berarti 18.1%, disusul kategori usia 15 - 20 tahun sebesar 5 responden dari 94 responden yang berarti 5.3% dan usia > 60 tahun sebesar 2 responden dari 94 responden yang berarti 2.1%.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Nsabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
SD/Sederajat	2	2.1%
SMP/ Sederajat	7	7.4%
SMA/ Sederajat	10	10.6%
D3	27	28.7%
S1	31	33.0%
S2	17	18.1%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 lebih mendominasi dibandingkan dengan kategori lainnya, hal ini terlihat dengan angka persentase pendidikan terakhir S1 sebesar 31 responden dari 94 responden yang berarti 33.0%, lalu Kategori D3 sebesar 27 responden dari 94 responden yang berarti 28.7%, disusul kategori S2 sebesar 17 responden dari 94 responden yang berarti 18.1%, kemudian kategori SMA/Sederajat sebesar 10 responden dari 94 responden yang berarti 10.6% dan kategori SMP/Sederajat sebesar 7 responden dari 94 responden yang berarti 7.4%. Sedangkan untuk kategori SD/Sederajat 2 responden dari 94 responden yang berarti 2.1%.

d. Pekerjaan

Tabel 4.4 Pekerjaan Nasabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
Pelajar/mahasiswa	3	3.2%
Karyawan swasta/PNS	16	17.0%
Guru/dosen	25	26.6%
Wiraswasta	26	27.7%
Lainnya	24	25.5%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pekerjaan dengan kategori Wiraswasta lebih mendominasi dibandingkan dengan kategori lainnya, hal ini terlihat dengan angka persentase Wiraswasta sebesar 26 responden dari 94 responden yang berarti 27.7 %, lalu Kategori Guru / Dosen sebesar 25 responden dari 94 responden yang berarti 26.6%, disusul kategori Lainnya 24 responden dari 94 responden yang berarti 25.5% dan kategori Pelajar / Mahasiswa sebesar 3 responden dari 94 responden yang berarti 3.2%.

e. Pendapatan Per Bulan

Tabel 4.5 Pendapatan Per Bulan Nasabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
≤ RP 1.000.000	2	2.1%
RP 1.100.000 – RP 2.000.000	9	9.6%
RP 2.100.000 – RP 3.000.000	37	39.4%
> RP 3.000.000	46	48.9%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa penghasilan responden perbulan dengan kategori > Rp 3.000.000 lebih mendominasi dibandingkan dengan kategori lainnya, hal ini terlihat dengan angka persentase > Rp 3.000.000 sebesar 46 responden dari 94 responden yang berarti 48.9%, lalu kategori RP 2.100.000 –

RP 3.000.000 sebesar 37 responden dari 94 responden yang berarti 39.4% dan kategori Rp RP 1.100.000 – RP 2.000.000 sebesar 9 responden dari 94 responden yang berarti 9.6%. dan kategori \leq RP 1.000.000 sebesar 2 responden dari 94 responden yang berarti 2.1%.

f. Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.6 Lama Menjadi Nasabah PT. BSM

<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
< 1 tahun	12	12.8%
1-3 tahun	41	43.6%
3-5 tahun	18	19.12%
> 5 tahun	23	24.5%
Total	94	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa lamanya menjadi nasabah BSM dengan kategori 1 - 3 tahun lebih mendominasi dibandingkan dengan kategori lainnya, hal ini terlihat dengan kategori 1 - 3 tahun sebesar 41 responden dari 94 responden yang berarti 43.6%, lalu kategori > 5 tahun sebesar 23 responden dari 94 responden yang berarti 24.5%, disusul kategori 3 - 5 tahun sebesar 18 dari 94 responden yang berarti 19.12% dan kategori < 1 tahun sebesar 12 responden dari 94 responden yang berarti 12.8%.

2. Analisis data

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validias

Angket yang digunakan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitas sebelum digunakan sebagai alat pengumpul data. Untuk pengujian-pengujian validitas angket digunakan angket dilakukan dengan membandingkan

r_{tabel} (*pearson correlation*) dengan r_{hitung} . Nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan $\alpha = 0.05$ dan $df = n - 2 = 94 - 2 = 92$ sebesar 0,202.

a) Variabel kualitas pelayana (X_1)

Untuk dilakukan uji coba terhadap instrument kepada 94 orang sampel, dengan menggunakan teknik *person correlation* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,5$) dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Adapun hasil uji validitas untuk Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,621	0,202	<i>Valid</i>
X1.2	0,659	0,202	<i>Valid</i>
X1.3	0,687	0,202	<i>Valid</i>
X1.4	0,707	0,202	<i>Valid</i>
X1.5	0,733	0,202	<i>Valid</i>
X1.6	0,536	0,202	<i>Valid</i>
X1.7	0,573	0,202	<i>Valid</i>
X1.8	0,614	0,202	<i>Valid</i>
X1.9	0,598	0,202	<i>Valid</i>
X1.10	0,671	0,202	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 10 item pertanyaan anhknet dalam variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,202).

b) Variabel Bagi Hasil (X₂)

Adapun hasil uji validitas untuk Bagi Hasil (X₂) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Bagi Hasi (X₂)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,505	0,202	<i>Valid</i>
X2.2	0,549	0,202	<i>Valid</i>
X2.3	0,637	0,202	<i>Valid</i>
X2.4	0,501	0,202	<i>Valid</i>
X2.5	0,562	0,202	<i>Valid</i>
X2.6	0,396	0,202	<i>Valid</i>
X2.7	0,631	0,202	<i>Valid</i>
X2.8	0,645	0,202	<i>Valid</i>
X2.9	0,714	0,202	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang dioalah

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan 9 dari item angket dalam variabel Bagi Hasil (X₂) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.202).

c) Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1.1	0,821	0,202	<i>Valid</i>
Y1.2	0,751	0,202	<i>Valid</i>
Y1.3	0,704	0,202	<i>Valid</i>
Y1.4	0,800	0,202	<i>Valid</i>
Y1.5	0,741	0,202	<i>Valid</i>
Y1.6	0,704	0,202	<i>Valid</i>
Y1.7	0,724	0,202	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan 7 dari item angket dalam variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid, karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.202).

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka dapat disimpulkan untuk setiap variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Bagi Hasil (X_2) dan Kepuasan Nasabah (Y) mempunyai kriteria valid untuk setiap item pernyataannya dengan nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,202.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Satu data dapat dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,765	<i>Reliabel</i>
Bagi Hasil (X_2)	0,754	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,791	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,765, bagi hasil sebesar 0,754 dan kepuasan nasabah sebesar 0,791. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliabel* karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

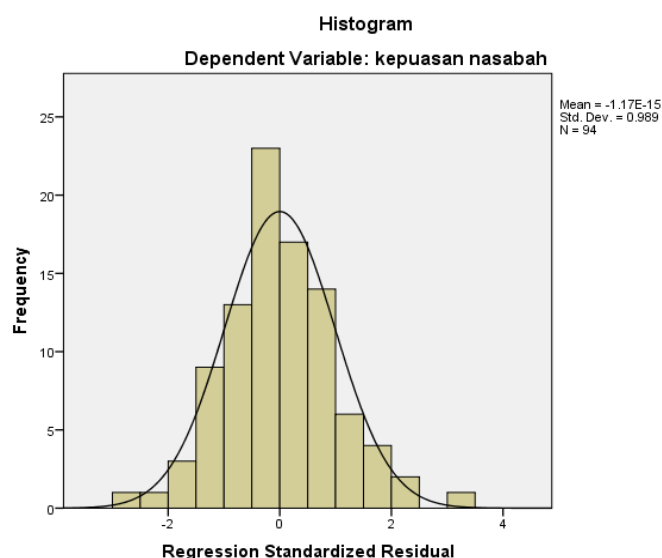
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.25781263
	Absolute	.046
Most Extreme Differences	Positive	.046
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.445
Asymp. Sig. (2-tailed)		.989

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat disimpulkan bahwa tabel tersebut menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,989 lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05 artinya data terdistribusi dengan normal.

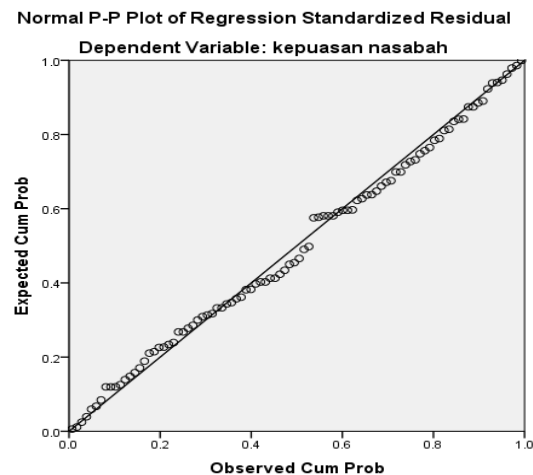


Sumber: Data primer yang diolah

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram

Berdasarkan gambar 4.1 di atas menunjukkan bahwa grafik histogram memenuhi pola distribusi normal. Hal tersebut dikarenakan garis pada grafik

mengikuti bentuk garis histogram. Sehingga model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Data primer yang diolah

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa gambar tersebut menunjukkan pola distribusi yang normal. Hal tersebut dikarenakan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Artinya model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas di gunakan untuk melihat apakah model regresi terdapat kolerasi antrar variabel bebas atau tidak. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolenieritas.

Kriteria pengujian multikolenieritas dilihat dari VIF (variance inflation factor) adalah :

1. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10.00 maka dapat di artikan terjadi multikolenieritas terhadap data yang di uji.
2. Jika nilai VIF lebih besar dari 10.0 maka dapat di artikan tidak terjadi multikolenieritas terhadap data yang di uji.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas

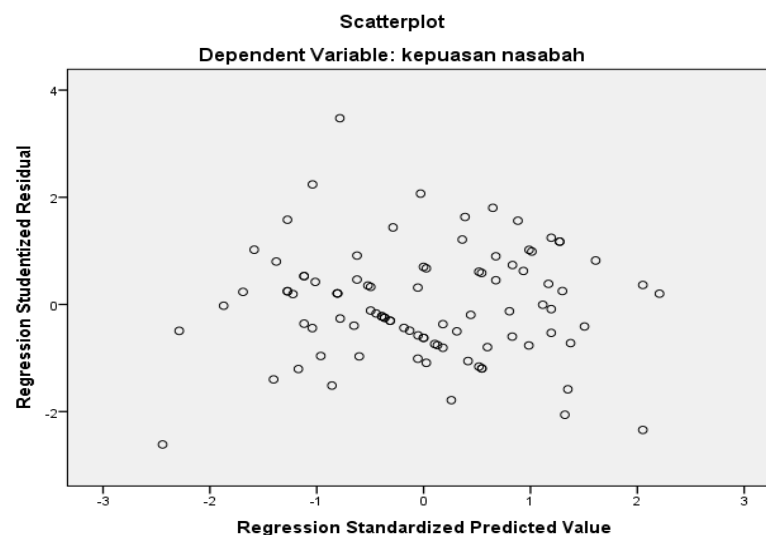
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	3.799	2.722			
1 kualitas pelayanan	.303	.065	.376	.822	1.217
bagi hasil	.363	.062	.473	.822	1.217

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
 Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 maka dapat di ketahui bahwa nilai *tolerance* kualitas pelayanan dan bagi hasil di bawah 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10,00. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolenieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas terjadi karena adanya perubahan situasi yang tidak tergambar dalam spesifikasi model regresi. Dalam pengujian ini menggunakan diagram pancar residual. Hasil uji dapat dilihat pada Gambar 4.3



Sumber: Data primer yang diolah

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar mengumpul serta menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu y, hal ini menunjukkan tidak terjadi heterokedasitas.

4. Uji Regresi Liner Berganda

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Liner Bergan

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	3.799	2.722	
1 kualitas pelayanan	.303	.065	.376
bagi hasil	.363	.062	.473

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah
Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai constant 3.799, kualitas pelayanan (X_1) = 0,303 dan bagi hasil (X_2) = 0,363 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 3.799 + 0,303 X_1 + 0,363 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas, maka hasil persamaan regresi berganda dapat berarti :

- Konstanta sebesar 3.799 yang berarti. jika variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil diasumsikan tetap , maka nilai kepuasan nasabah adalah 3.799 satu-satuan.
- Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,303. Yang berarti setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan maka variabel kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,303 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien untuk variabel bagi hasil sebesar 0,363. Yang berarti setiap kenaikan bagi hasil satu satuan maka variabel kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,363 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini di uji dengan menggunakan model regresi berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini penulis menggunakan variabel kualitas pelayanan, bagi hasil dan kepuasan nasabah. Berdasarkan pengolahan data, menggunakan Software SPSS 20 uji yang dilakukan yaitu:

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Di bawah ini akan dijelaskan hasil pengujian koefisien determinasi untuk variabel kepuasan nasabah (Y), kualitas pelayanan (X₁) dan bagi hasil (X₂).

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.516	.505	2.28249

a. Predictors: (Constant), bagi hasil, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4. 14 di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,516 atau 51,6%. Artinya variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil dapat menjelaskan 51,6% variabel kepuasan nasabah. Sisanya 49,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Di bawah ini akan dijelaskan hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji statistik t) untuk variabel kepuasan nasabah (Y), kualitas pelayanan (X₁) dan bagi hasil (X₂).

Tabel 4.16
Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.799	2.722		1.396	.166
1 kualitas pelayanan	.303	.065	.376	4.673	.000
bagi hasil	.363	.062	.473	5.880	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah

1) Pengujian Hipotesis 1 Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.16 diperoleh t_{hitung} sebesar 4,673 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,9860 dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil yang diperoleh dari perbandingan sig. dengan taraf signifikansi 5% = 0,019 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak, artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengujian Hipotesis 2 Untuk Variabel Bagi Hasil

Dari tabel 4.16 di peroleh t_{hitung} sebesar 5,880 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,9860 dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil yang diperoleh dari perbandingan sig. dengan taraf signifikansi 5% = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak, artinya bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Di bawah ini akan dijelaskan hasil pengujian signifikansi simultan (uji statistik F) untuk variabel kepuasan nasabah (Y), kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2).

Tabel 4.15
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	504.731	2	252.366	48.441	.000 ^b
	Residual	474.088	91	5.210		
	Total	978.819	93			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), bagi hasil, kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil uji simultan atau uji f tes diketahui f_{hitung} sebesar 48,441 dengan probabilitas 0,000, karena probabilitas yang dihasilkan lebih kecil 0,05, maka kualitas pelayan, dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan Mudharabah. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar sebesar 4,673 dan t_{tabel} 1,9860 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,673 > 1,9860$), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak, artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Nasabah akan memperhatikan pada pelayanan yang diberikan oleh bank, karena antara satu bank dengan bank yang lain menawarkan produk dan jasa yang hampir serupa, seperti tabungan maupun pinjaman. Kunci perbedaan antara satu bank dengan yang lain adalah bagaimana kecepatan dan efisiensi pelayanan yang diberikan sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Pelayanan yang diberikan oleh suatu bank sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih suatu bank. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), pelayanan yang cepat dan tepat (*responsiveness*), pelayanan yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabah (*assurance*), dan pelayanan yang ramah dan bersahabat (*emphaty*) akan memuaskan nasabah untuk menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan. Hal ini kemungkinan disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan. mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti bank menggunakan peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah, fasilitas fisik yang menarik secara visual, petugas berpenampilan rapi dan profesional, pelayanan tepat waktu, karyawan bank yang berkomunikasi dengan nasabah secara sopan, dan pelayanan lainnya.

2. Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel Bagi Hasil diperoleh nilai t_{hitung} sebesar sebesar 5,880 dan t_{tabel} 1,9860 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,880 > 1,9860$), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak, artinya bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pembayaran imbalan bank syariah kepada pemilik dana dalam bentuk bagi hasil besarnya sangat tergantung dari pendapatan yang diperoleh sebagai mudharib atas pengelolaan dana mudharabah tersebut¹. 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. Hal ini berbeda dengan bank konvensional, dimana pembayaran imbalan dalam bentuk bunga dibayarkan dengan jumlah tetap, tidak terpengaruh dengan pendapatan yang diterima bank konvensional. Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Makin tinggi nisbah bagi hasil maka jasa yang ditawarkan menarik bagi konsumen untuk memutuskan membeli. Kejelasan kesepakatan seperti penentuan bagi hasil serta jaminan dalam pembukaan rekening menentukan konsumen menggunakan atau tidak menggunakan jasa tabungan mudharabah².

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 menguntungkan peminjam terutama ketika kondisi perekonomian yang sulit, sehingga dapat membantu memperkecil risiko. Kedua, pemodal diuntungkan melalui kemampuan bank untuk mengelola dana yang disimpan dan diputar bank kepada para pengusaha dan investor, sehingga semua pihak dapat menerima manfaat dan perlakuan adil sebagaimana yang ditetapkan dalam Islam. Hal inilah yang membuat nasabah terdorong melakukan keputusan menjadi nasabah di bank syariah.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan. Hal ini kemungkinan disebabkan bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan mampu memenuhi keinginan nasabah seperti

¹ Wiroso, *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*, (Jakarta: IAI, 2013), h.88

² Adiwarman A Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2013), h. 209

bank memberitahu tentang nisbah keuntungan didasarkan pada persentase, nisbah bagi hasil tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan dan bank memberitahukan besar nisbah bagi hasil saat ini.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Hal ini dibuktikan dengan F_{hitung} sebesar 48,441 dan F_{tabel} sebesar 3,10 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($48,441 > 3,10$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka H_a3 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

kualitas pelayanan adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan³. Dan untuk mendapatkan kepuasan nasabah tabungan mudharabah yang optimal sangat diperlukan adanya prosedur bagi hasil yang tepat, dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan prima pada penggunaan jasa perbankan syariah di era maju sekarang ini agar mampu bersaing dengan pertumbuhan bisnis syariah lainnya.

³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 121

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah (studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan) dapat di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah bank syariah KCP. Tomang elok medan. Yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan.
2. Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah bank syariah KCP. Tomang Elok Medan. Yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat bagi hasil yang diberikan oleh bank maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan.
3. Kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah bank syariah KCP. Tomang Elok Medan. Yang berarti bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan tingkat bagi hasil maka kepuasan nasabah akan meningkat diikuti dengan loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, 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 hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu diharapkan pihak bank dapat memberikan laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank. Bank Syariah Mandiri perlu menyampaikan laporan neraca keuangan kepada para nasabah setiap bulan melalui media surat kabar dan internet agar para nasabah bisa menilai kondisi keuangan Bank Syariah Mandiri dan bisa memperkirakan keamanan dana yang mereka simpan.
3. Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tomang Elok Medan pada khususnya dan objek lain pada umumnya dengan menambah variabel-variabel lain seperti persepsi, citra perusahaan, sarana dan prasarana selain itu juga disarankan untuk mencoba menggunakan metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qardhawi, Yusuf. *Bunga Bank Haram*, Alih bahasa Setiawan Budi Utomo. Cetakan Pertama, Jakarta: Akbar, 2001.
- Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. “*Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*”.*Jurnal Bisnisdan Birokrasi*. 2011.
- Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*”.*DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol.5, No. 1. 2004.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Bi Rahmani, Nur Ahmadi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- 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.
- Darminta, WJS Poerwa. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1976.
- Eti Rochaety, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: MitraWacana Media. 2007.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Gujarati, Damodar. *Ekonometri Dasar*. Jakarta: Erlangga. 2003.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, IV*. Semarang: Badan penerbit UNDIP. 2006.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Karim, Adiwarmarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007.
- *Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2013.

- Kotler, Philip. *Marketing Management. 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Int'l. 2003.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. 2001.
- *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo. 1997.
- Lupiyadi, Rambat dan A.Hamdana. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat. 2009.
- Manullang. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan,". Thesis-S2. Universitas Sumatera Utara. 2008.
- Priyatno, Dwi. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Andi. 2008.
- Ratminto dan Atik. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Ratnasari, Ririn Tri. dan Mastusti. *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia. 2011.
- Sofiyanto. Ifik. dkk. *Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)*". Journal Of Management, Vol. 2. No.2. 2016. "
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet. 2017.
- Santoso, Singgih. *Mastering SPSS Versi 19*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2011.
- Soemitra, Andri. *bank dan lembaga keuangan syariah*, Jakarta :kencana, 2017.
- Suryani, Tatik. dkk. *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Surabaya. No.3, 2001.
- Tjiptono dan Diana. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI. 2007.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah, Pasal 1.*

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2010.

——— *Metode Riset Prilaku Konsumen Jasa*. Jakarta:Ghalia Indonesia. 2003.

Wahyuningsih, Anis. *Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS*. Surakarta. 2002.

Wiroso, *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*, Jakarta: IAI, 2013.

Yaya, Rizal. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdasarkan PAPSII 2013. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Responden Penelitian

Di tempat

Bersama ini saya:

Nama : Siti Holijah Siregar

NIM : 53153017

Keterangan : Mahasiswa S1, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Terkait dengan penelitian saya yang akan saya teliti, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KPC Tomang Elok Medan)”**. Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya mohon kesediaan saudara/i mengisi daftar pertanyaan dan pernyataan yang saya ajukan. Adapun data diri anda sebagai responden akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kesediaan saudara/i merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Akhir kata, atas bantuan dan kelapangan hati saudara/i, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Siti Holijah Siregar

A. DATA RESPONDEN

Petunjuk: isilah titik-titik ini dan berilah tanda contreng (√) pada kontak yang tersedia sebagai jawaban yang menggambarkan identitas diri saudara/i.

Nama :

1) Jenis Kelamin

Pria wanita

2) Usia :

15-20 tahun 41-60 tahun

21-40 tahun > 60 tahun

3) Pendidikan Terakhir :

SD/Sederajat SMA/Sederajat S1

SMP/Sederajat D3 S2

Lainnya

4) Pekerjaan :

Pelajar / Mahasiswa Guru / Dosen Lainnya..

Karyawan Swasta / PNS Wiraswasta

5) Pendapatan per bulan :

≤ RP 1.000.000 Rp 2.100.000 – Rp 3.000.000

Rp 1.100.000 – Rp 2.000.000 > Rp 3.000.000

6) Lama menjadi Nasabah BSM

< 1 tahun 3-5 tahun

1-3 tahun > 5 tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng (√) pada salah satu alternatif yang telah tersedia. Setiap pertanyaan terdiri dari 5 (lima) pilihan jawaban.

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Bank memiliki peralatan dan teknologi mutakhir dalam melayani nasabah					
2	Petugas bank berpenampilan rapi dan professional					
3	Petugas bank memberikan sambutan yang baik pada saat nasabah datang					
4	Petugas bank bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah					
5	Petugas bank bersedia untuk membantu nasabah ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan dengan segera					
6	Petugas bank dengan cepat merespon permintaan nasabah					
7	Petugas bank tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan					
8	Petugas bank menangani nasabah dengan penuh					

	perhatian dan kesabaran					
9	Petugas bank memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah					
10	Petugas bank senantiasa bersikap sopan dan ramah					

2. Variabel Bagi Hasil

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase					
2	Saya mengetahui nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan					
3	Saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini					
4	Saya mengharapkan imbalan atau return yang secara akumulatif dapat memperbesar jumlah tabungan saya					
5	Saya mengetahui bahwa imbalan atau return didapat tergantung pada kinerja bisnis					
6	Saya menabung di bank karena					

	jaminan yang diberikan oleh bank tidak merugikan saya					
7	Saya mengetahui kontrak yang diberikan oleh bank kepada saya dalam menggunakan jasa					
8	Saya menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan menarik					
9	Saya menabung di bank karena kesepakatan yang diberikan sangat menguntungkan					

3. Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu menerima atas keluhan nasabah					
2	Saya merasa puas dengan petugas bank yang selalu tanggap atas keluhan nasabah					
3	Saya merasa puas dengan petugas bank memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah					
4	Saya merasa puas dan tetap setia lebih lama menggunakan produk tabungan					

5	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan karena sangat menguntungkan untuk saya					
6	Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan oleh petugas bank					
7	Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank					

Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan (X1)

responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	jumlah
1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
6	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44
8	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	32
9	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
10	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	45
14	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	47
15	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
17	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
18	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	44
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
22	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
23	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	39
24	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
25	4	5	5	3	4	4	4	5	3	2	39
26	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
30	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
31	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
34	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49

77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
78	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
79	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
80	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	40
81	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
82	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
83	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
84	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
85	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
86	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	42
87	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
93	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
94	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	33

Bagi Hasil (X2)

responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	jumlah
1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	30
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	41
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
6	2	3	4	4	3	4	3	4	2	29
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
8	4	4	5	5	4	5	4	5	4	40
9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
10	4	4	5	4	5	4	4	4	5	39
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
12	4	4	4	4	3	4	3	2	4	32
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
14	4	4	4	2	3	5	5	2	4	33
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
16	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
17	3	4	2	4	5	5	5	5	5	38
18	5	5	3	3	3	5	4	2	4	34
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
20	4	4	3	2	3	4	3	2	2	27
21	2	4	2	4	4	4	4	4	4	32
22	3	4	3	5	2	4	4	2	2	29
23	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36
24	4	5	4	2	4	3	4	5	4	35
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	3	4	5	5	5	4	4	5	39
31	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
32	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
33	3	3	4	3	5	4	5	4	3	34
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
35	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34

77	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
78	4	2	4	3	4	4	4	5	5	35
79	4	4	4	2	4	5	4	2	4	33
80	3	3	4	2	4	4	3	3	3	29
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	3	4	4	3	3	4	3	4	3	31
83	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
84	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36
85	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
86	5	3	2	2	5	3	3	3	3	29
87	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
88	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
89	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
90	4	4	3	3	4	4	3	2	2	29
91	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
92	4	4	3	2	4	4	3	4	4	32
93	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38

Kepuasan Nasabah (Y)

responden	Y1. 1	Y1.2	Y1. 3	Y1. 4	Y1.5	Y1. 6	Y1.7	jumlah
1	4	5	4	5	4	4	4	30
2	5	4	5	4	4	5	4	31
3	3	4	4	3	3	4	3	24
4	4	5	4	5	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	4	5	4	4	4	4	29
7	3	4	4	4	3	4	5	27
8	4	4	3	4	3	4	4	26
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	5	4	4	5	5	5	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	5	4	29
14	3	4	4	4	2	5	4	26
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	5	5	5	5	32
18	4	4	4	5	5	4	5	31
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	5	4	5	4	4	30
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	4	5	5	30
25	4	4	3	4	4	4	4	27
26	5	5	5	5	5	4	4	33
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	5	5	5	5	5	5	34
30	4	4	5	4	5	5	5	32
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	4	4	5	4	3	4	4	28
34	4	4	4	4	3	4	4	27
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	4	4	5	4	32

37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	5	4	5	5	5	5	4	33
39	4	4	5	4	4	4	4	29
40	5	5	5	5	5	4	4	33
41	5	5	5	4	4	5	5	33
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	5	5	4	4	4	3	29
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	5	4	5	5	4	4	31
48	5	4	5	4	4	4	4	30
49	4	4	4	4	3	4	4	27
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	4	2	4	4	26
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	4	4	3	3	4	4	26
55	5	4	5	5	4	5	4	32
56	4	5	5	3	3	4	4	28
57	5	5	5	4	5	5	5	34
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	5	5	5	5	4	5	5	34
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	3	3	4	4	26
64	5	5	5	5	5	4	4	33
65	5	5	5	5	4	4	4	32
66	5	4	4	4	4	4	4	29
67	4	4	3	4	4	4	4	27
68	5	5	5	5	4	5	5	34
69	4	3	3	3	2	4	4	23
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	5	4	4	4	4	4	29
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	4	4	3	3	4	3	25
75	3	4	4	3	3	4	4	25
76	4	4	4	4	4	4	4	28

77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	5	5	5	5	4	4	33
79	4	5	4	5	4	4	5	31
80	4	4	4	4	4	5	5	30
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	4	3	4	4	27
83	3	3	4	3	4	4	3	24
84	4	5	4	4	4	4	4	29
85	2	3	3	2	3	3	2	18
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	5	4	4	5	5	4	31
88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	3	3	4	4	3	3	3	23
90	4	4	4	3	4	4	4	27
91	4	5	4	4	4	4	4	29
92	5	5	4	4	5	4	5	32
93	5	5	4	4	4	5	5	32
94	5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran Ke 3

CURRICULUM VITAE

Nama : Siti Holijah Siregar
NIM : 53153017
Tempat, Tanggal Lahir : Napakombang, 11 Agustus 1997
Usia : 22 tahun
IPK : 3.29
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas/Jurusan/Semester : FEBI/Perbankan Syariah/IX
Alamat : Napalombang, Kec. Portibi, Kab. Padang Lawas
Utar
No. Handphone : 0852 4265 3767
Email : sitiholijah1108@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

- SD/MI : SD Negeri 101540 Mangaledang Lama
- SMP/MTS : MTS Swasta Thoyibah Islamiyah Hutaraja
- SMA/MA : MAN 1 Medan

Nama Orang Tua

- Ayah : Epedi Siregar
- Ibu : Anna Sari Dasopang

Nama Dosen Pembimbing

- Pembimbing I : Hendra Harmain, M.Pd
- Pembimbing II : Fauzi Arif Lubis, MA