



**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KC  
BATUSANGKAR (STUDI KASUS NASABAH BANK SYARIAH  
MANDIRI KC BATUSANGKAR)**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**RIAN SAGITA**  
**NIM: 14 202 141**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BATUSANGKAR  
1439 H / 2018 M**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rian Sagita  
Nim : 14 202 141  
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang Ganting/ 27 Januari 1996  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul "**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC BATUSANGKAR (STUDI KASUS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC BATUSANGKAR)**" adalah hasil karya sendiri bukan plagiat kecuali yang tercantum sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 31 Januari 2018  
Saya yang menyatakan



**Rian Sagita**  
**Nim. 14 202 141**

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Rian Sagita, NIM. 14 202 141**, dengan judul "**Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar)**" memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk dilanjutkan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

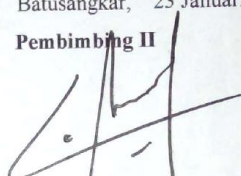
Batusangkar, 23 Januari 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. H. Alimin, Lc, M.Ag**  
NIP.19720505 200212 1 004



**Elfadhli, S.EI, M.Si**  
NIP. 19820617 200710 1 002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Batusangkar


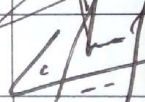
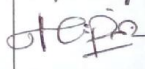
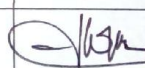


  
**Dr. Uyar Asani, S.H. M. Hum**  
NIP. 19750303 199903 1 004

### PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi atas nama **RIAN SAGITA**, NIM. 14 202 141, dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC BATUSANGKAR (STUDI KASUS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KC BATUSANGKAR)”** telah diujikan dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 14 Februari 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. H. Alimin, Lc, M.Ag NIP. 19720505 200212 1 004	Ketua Sidang/ Pembimbing I		21/2-18
2	Elfadhli, S.El., M.Si NIP. 19820617 200710 1 002	Pembimbing II/ Penguji IV		21/2-18
3	Dr. Himyar Pasrizal, SE, MM NIP. 19780524 200501 1 004	Penguji I		19/2-2018
4	Widi Nopiardo, S.El, MA NIP. 19861128 201503 1 007	Penguji II		19-02-2018

Batusangkar, 19 Februari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Usman Atsani, S.H. M. Hum  
NIP. 19750303 199903 1 004

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu  
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah  
Bacalah. Dan tuhanmulah yang maha mulia  
Yang mengajar manusia dengan pena,  
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya*

*(Q.S: Al-'Alaq 1-5)*

*Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?*

*(Q.S: Ar-Rahman 13)*

*Alhamdulillahilahi robbilamin..*

*Lantunan Al-fatimah beriring Shalawat dalam silahku merintih. Menadahkan doa dalam syukur yang tiada  
terkira, terimakasih untukmu.*

*"Kupersembahkan sebuah karya ini untuk Ibunda tersayang yang tidak pernah berhenti dalam berjuang  
untuk anak-anaknya, ini hanyalah karya kecil yang berhasil ananda raih untuk menyelipkan rasa terimakasih  
ananda untukmu ibu, dan untuk Almarhum Ayahanda, ini adalah kado terindah untukmu di alam sana ayah,  
semoga kau bahagia di alam sana, perjuanganmu akan ananda balas dengan kebahagiaan nantinya. Terimakasih  
ayah dan ibu. Untuk Kakak ananda dan Kakak Spar beserta Ponakan ananda terimakasih atas doa dan  
bantuannya, akhirnya ananda bisa membuat kalian tersenyum"*

*"Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan Orang lain"*

*"Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik"*

*"Terimakasih kepada sahabat dakek awak Rgni Fitriah yang alah ado dalam sonang ataupun susah awak,  
tarimakasih kawan saparjuangan awak Rara Pancarani, Rudi Satria, akhirnya kito bisa tamat 3.5 tahun.  
Dan idak supo kepada kawan awak Ajo, By Rryan, Dijon, Bule, capek lah wisuda jan betah jo di kampus,  
kepada kawan persya D semoga capek nyusul wisuda lo kasadonyo, tarimakasih lo kepada sado pihak yang alah  
mambantu"*

*"Spesial buat seseorang!!*

*Buat seseorang yang masih menjadi Rghasia Ilahi "WNI", semangat dan kerja kerasmu membuka mata  
bahwa hidup ini butuh perjuangan. Terimakasih atas support, motivasi, doa, bantuan dan waktunya.*

*"Orang Bisa Sukses Kita Kenapa Tidak"*

*'Rian Sagita S.E*

## ABSTRAK

**RIAN SAGITA, NIM: 14 202 141, judul skripsi “ Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar “**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, tahun 2018.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang merupakan respon atau evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan nasabah antara harapan dengan yang nasabah dapatkan. Dalam penelitian ini diteliti mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan) dengan metode kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat pada uji hipotesis dimana variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil yang diperoleh pada variabel fasilitas  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_{a1}$  diterima dengan nilai pengaruh sebesar 45.2% . Pada variabel pelayanan memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_{a2}$  diterima dengan nilai pengaruh sebesar 32.6%. Sedangkan secara bersama-sama fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil yang diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_{a3}$  diterima dengan pengaruhnya sebesar 40.4% sedangkan sisanya sebesar 59,6 % dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar variabel dalam penelitian ini.

***Keyword: Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan***

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum, Wr. Wb**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar (Studi Kasus Nasabah BSM KC Batusangkar)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan, dorongan, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada orang-orang yang paling berjasa dalam penulisan skripsi ini:

1. Kepada kedua orang tua penulis yaitu nya Almarhum ayahanda yang begitu banyak memberikan motivasi kepada penulis dan juga Ibunda yang selalu sabar dan berdoa atas kesuksesan anaknya.
2. Kepada Bapak Dr. H. Kasmuri Selamat, Ma selaku Rektor IAIN Batusangkar
3. Kepada Bapak Dr. Ulya Atsani S.H M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Kepada Bapak Dr. H. Alimin Lc M. Ag selaku dosen pembimbing I
5. Kepada Bapak Elfadhli S.EI, M.Si selaku dosen pembimbing II dan Juga sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah

6. Kepada Bapak Dr. Himyar Pasrizal SE.MM selaku dosen penguji 1
7. Kepada Bapak Widi Nopiardo S.EI, MA selaku dosen penguji 2
8. Kepada Bapak Zulkifli S.AG M.Hi selaku dosen penasehat akademik
9. Kepada kakak dan juga keluarganya yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Kepada Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar beserta seluruh Kariawannya yang telah membantu penulis dan menerima penulis untuk meneliti di BSM KC Batusangkar.
11. Kepada seluruh responden yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada keluarga Rumah Patai yang memberikan penulis dukungan berupa do'a
13. Kepada keluarga Perbankan Syariah Angkatan 14 D yang telah memberikan banyak kenangan kepada penulis semoga cepat nyusul.
14. Kepada keluarga KKN Nagari Sikadunduang
15. Kepada BPRS Al Makmur Limbanang,
16. Kepada pihak yang sangat membantu penulis yaitu Rani Fitrah, Rara Pancarani, dan Anisa Marseli dan juga kepada para pejuang Maret 2018

Semoga petunjuk, motivasi, bimbingan dan bantuan yang Bapak, Ibu, dan teman-teman berikan menjadi amal ibadah yang mulia dan mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT, amin. Peneliti menyampaikan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

**Batusangkar, 31 Januari 2018**

**Penulis**

**RIAN SAGITA**  
**NIM. 14 202 141**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat dan Luaran Penelitian .....	5
<b>BAB II       KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Fasilitas	
a. Defenisi Fasilitas.....	7
b. Faktor-Faktor Fasilitas .....	8
c. Indikator Fasilitas.....	9
2. Pelayanan	
a. Defenisi Pelayanan.....	10
b. Etika dalam Pelayanan .....	11

c. Larangan dalam Etika Pelayanan.....	12
d. Faktor Hambatan dalam Pelayanan.....	12
e. Dimensi Pelayanan.....	15
3. Kepuasan	
a. Defenisi Kepuasan .....	20
b. Pentingnya Memuaskan Nasabah .....	22
c. Memuaskan Kebutuhan Nasabah.....	22
d. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
e. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	25
f. Indikator Kepuasan Nasabah .....	27
g. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan .....	28
h. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan .....	28
B. Penelitian Relevan .....	29
C. Kerangka Berpikir.....	33
D. Hipotesis .....	34

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Defenisi Operasional	
1. Fasilitas .....	38
2. Pelayanan .....	39
3. Kepuasan.....	39
E. Pengembangan Instrumen .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data	
1. Angket.....	40
2. Observasi.....	40
3. Dokumentasi .....	40

G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas .....	41
3. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolinearitas .....	42
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
5. Analisis Korelasi secara Partial.....	42
6. Analisis Korelasi Berganda.....	42
7. Analisis Koefisien Determinasi .....	43
8. Uji Hipotesis	
a. Uji T .....	43
b. Uji F .....	43

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Profil BSM KC Batusangkar .....	45
2. Deskripsi Hasil Penelitian	
a. Fasilitas .....	67
b. Pelayanan .....	69
c. Kepuasan.....	70
B. Pengujian Persyaratan Analisis	
1. Uji Validitas .....	72
2. Uji Reliabilitas .....	73
3. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	74
b. Uji Multikolinearitas .....	75
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
5. Analisis secara Partial .....	76

	6. Analisis Korelasi Berganda.....	77
	7. Analisis Koefisien Deteminasi.....	78
	C. Pengujian Hipotesis	
	1. Uji T .....	79
	2. Uji F .....	80
	D. Pembahasan.....	81
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	85
	B. Implikasi .....	86
	C. Saran .....	86
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Fasilitas dan Pelayanan BSM KC Batusangkar .....	3
Tabel 3.1	Rancangan Waktu Penelitian .....	36
Tabel 3.2	Nilai Kategori Jawaban Skala Likert .....	38
Tabel 3. 3	Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 4. 1	Interval X 1 .....	66
Tabel 4. 2	Interval X 2 .....	68
Tabel 4.3	Interval Y .....	69
Tabel 4. 4	Uji Validitas .....	70
Tabel 4. 5	Uji Reliabilitas X 1 .....	71
Tabel 4. 6	Uji Reliabilitas X 2 .....	71
Tabel 4. 7	Uji Reliabilitas Y .....	71
Tabel 4. 8	Uji Normalitas.....	72
Tabel 4. 9	Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4. 10	Koefisien Linear Berganda .....	73
Tabel 4. 11	Uji Korelasi Partial .....	74
Tabel 4. 12	Analisis Koefisien Berganda dan Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4. 13	Uji T .....	76
Tabel 4.14	Uji F .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar .....	2
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BSM KC Batusangkar.....	50
Gambar 4. 2	Diagram Kategori Fasilitas .....	66
Gambar 4. 3	Diagram Kategori Pelayanan .....	67
Gambar 4. 4	Diagram Kategori Kepuasan.....	68

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan 2 fungsi utama dalam operasionalnya, yakni *funding* (penghimpunan dana) dari masyarakat sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah simpanan giro, tabungan dan deposito. Selanjutnya menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pinjaman. Bank juga memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti pengiriman uang, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (Kasmir, 2005:9).

Pada saat ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan, karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri, untuk menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah. Philip Kotler mengatakan bahwa “seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan” (Kotler, 2002:46). Oleh sebab itu bank harus memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Faktor lain tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi nasabah dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa diminta konsumen. Menurut (Tjiptono, 2001:184) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang diberikan, misalnya kelayakan tempat duduk, kelayakan ac, serta kelayakan tempat parkir.

Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar terletak di pusat kota Batusangkar, dimana bank ini melakukan pengumpulan dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk usaha yang produktif dalam bentuk pemberian pembiayaan.



**Gambar 1.1**  
**Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar**  
**Sumber: Dokumentasi BSM KC Batusangkar**



wawancara (20 April 2017, 14.00 wib) dengan beberapa orang nasabah, mereka mengatakan bahwasanya mereka kurang puas dengan, kinerja dari teller yang kurang cepat sehingga nasabah menunggu lama dalam melakukan transaksi dan juga ada nasabah yang kecewa dengan fasilitas ATM, karena pada saat itu nasabah memerlukan uang ternyata ATM Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar tutup.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah" (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar).

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Pengaruh Sikap nasabah terhadap fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar
2. Pengaruh Sikap nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah
4. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah
5. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah
6. Pengaruh yang paling dominan antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah

## **C. Batasan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah
3. Seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah
4. Manakah yang lebih dominan pengaruh fasilitas atau pelayanan terhadap kepuasan nasabah

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dan manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada batasan masalah dan rumusan masalah tersebut penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk menjelaskan pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar
4. Untuk menjelaskan manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

#### **F. Manfaat dan Luaran Penelitian**

##### **1. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis: Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.
- b. Secara Praktis: Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Bank Mandiri Syariah KC Batusangkar.

## 2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar dapat diterbitkan dalam jurnal ilmiah dan bisa menambah khazanah pustaka IAIN Batusangka

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. LANDASAN TEORI**

##### **1. Fasilitas**

###### **a. Defenisi Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas. E-Journal: (Palenewen Pieter, 2014:187)

Defenisi lain, juga menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesutau yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. (Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2008:45)

Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penujuk utama dalam kegiatan suatu produk, karena apalah artinya sebuah perusahaan tanpa fasilitas tanpa mesin-mesin produksi, tanpa alat-alat kantor, dan tanpa tenaga kerja, mungkin hanya papan nama saja. Mengingat pentingnya fasilitas ini perusahaan rela

mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau mesin-mesin canggih yang harganya mahal asalkan perusahaan bisa berproduksi secara optimal. Demikian halnya dengan fasilitas yang diberikan suatu produk perbankan, fasilitas yang diberikan pihak bank semakin beragam, semuanya memberikan kemudahan kepada nasabah agar dapat bertransaksi dengan mudah. Fasilitas yang diberikan pihak bank misalnya pembayaran telpon, listrik dan PAM, serta fasilitas lainnya. E-Journal: (Arya Maman Putra, 2010:12)

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas merupakan suatu wadah dari perusahaan dalam hal ini bank untuk mempermudah setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya.

#### **b. Faktor-faktor Fasilitas**

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain yaitu:

##### 1) Sifat dan tujuan organisasi jasa

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privacy (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

##### 2) Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

3) **Fleksibilitas**

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) **Faktor estetis**

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

5) **Masyarakat dan lingkungan sekitar**

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6) **Biaya kontribusi dan operasi**

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan. E-Journal: (Wijyaningratri, 2015:6)

**c. Indikator Fasilitas**

- 1) Penampilan dan keadaan lingkungan, seperti gedung dan lingkungan sekitarnya.
- 2) Kemampuan sarana dan prasarana, seperti kursi dan pendinginan ruangan untuk kenyamanan nasabah.

- 3) Perlengkapan dan peralatan, seperti anjungan tunai mandiri (ATM) dan peralatan pendukung transaksi yaitu pulpen, meja transaksi.  
E-Journal: (Chatrin Surya Wijyaningrat Budiyanto, 2015:6)

## 2. Pelayanan

### a. Defenisi pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Fandy Tjitono, 2001:6)

Defenisi yang lain, menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan. (Riska Hapsari, 2015:19)

Menurut Gronsos pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

#### 1) *Core Service*

*Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya.

#### 2) *Facilitating service*

*Fasilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tapi sifatnya wajib.

#### 3) *Supporting Service*

Seperti pada *Facilitating Service*, *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. *Supporting* adalah pelayanan

tambahan tetapi tidak wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing. (Daryanto dan Setyabudi, 2014:123)

Berdasarkan kutipan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang mana berusaha untuk menyiapkan kebutuhan pelanggan atau nasabah dan memberikan apa yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan yang diharapkannya.

#### **b. Etika Pelayanan Nasabah**

Telah diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau saruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan dan mulai dengan mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.

- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan urusannya. (Kasmir, 2005:196)

**c. Larangan dalam Etika Pelayanan**

Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok atau mengunyah seperti permen karet.
- 3) Dilarang melayani nasabah sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah.
- 5) Dilarang berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- 6) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- 7) Dilarang berbicara terlalu keras baik volume maupun suara maupun kata-kata.
- 8) Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- 9) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah. (Kasmir, 2005:197)

**d. Faktor Hambatan dalam Pelayanan**

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan, penelitian terhadap berbagai pihak

yang berkepentingan terhadap jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan pelayanan. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut: (Zulian Yamit, 2002:32)

- 1) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
- 2) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
- 3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada Izin dari atasan
- 4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik
- 5) Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
- 6) Banyak interest pribadi
- 7) Budaya tips
- 8) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
- 9) Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya)
- 10) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
- 11) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
- 12) Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan
- 13) Kurang control, sehingga petugas agak “nakal”
- 14) Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
- 15) Belum ada system informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut diatas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan

dengan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut dapat menyangkut faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) *Reliability*
  - a) Pengaturan fasilitas
  - b) System dan prosedur dilaksanakan taat azas
  - c) Meningkatkan efektifitas jadwal kerja
  - d) Meningkatkan koordinasi antar bagian
- 2) *Responsiveness*
  - a) Mempercepat pelayanan
  - b) Pelatihan karyawan
  - c) Komputerisasi dokumen
  - d) Penyederhanaan sistem dan prosedur
  - e) Pelayanan yang terpadu
  - f) Penyederhanaan birokrasi
  - g) Mengurangi pemusatan keputusan
- 3) *Competence*
  - a) Meningkatkan profesionalisme karyawan
  - b) Meningkatkan mutu administrasi
- 4) *Credibility*
  - a) Meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja giat
  - b) Meningkatkan kejujuran karyawan
  - c) Menghilangkan kolusi
- 5) *Tangibles*
  - a) Perluasan kapasitas
  - b) Penataan fasilitas
  - c) Meningkatkan infrastruktur
  - d) Menambah peralatan
  - e) Menambah/ menyempurnakan fasilitas komunikasi

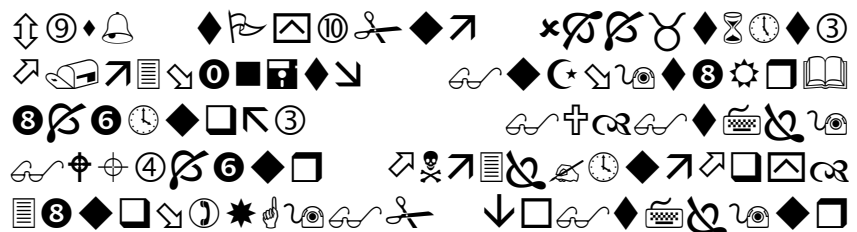
- f) Perbaiki sarana dan prasarana
- 6) *Understanding the customers*
  - a) System dan prosedur pelayanan yang menghargai konsumen
  - b) Meningkatkan keberpihakan pada konsumen
- 7) *Communication*
  - a) Memperjelas dan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan
  - b) Meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien
  - c) Membuat SIM yang terintegrasi. (Zulian Yamit, 2002:32)

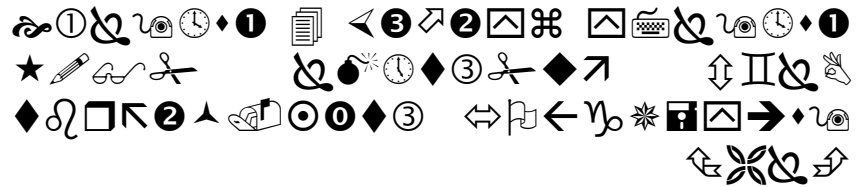
**e. Dimensi Pelayanan**

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi pertama dari pelayanan menurut konsep service quality ini adalah tangible, karena tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. (Rambat Lupiyoadi, 2006:6). *Tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Maksudnya yaitu mulai dari peralatan, perlengkapan, serta sarana dana prasarana lainnya. (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012:75)

Salah satu catatan penting bagi pelaku pelayanan publik, bahwa dalam menjalankan operasional haruslah memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola atau petugasnya dalam hal penampilan yang sesuai dengan tuntutan syariat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-A'raf ayat 26:



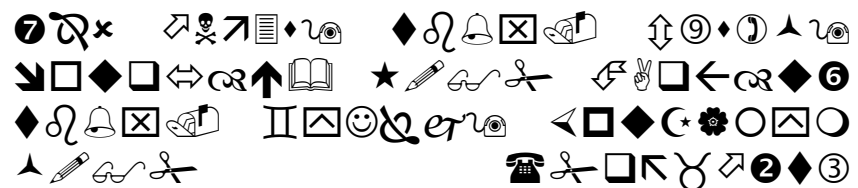


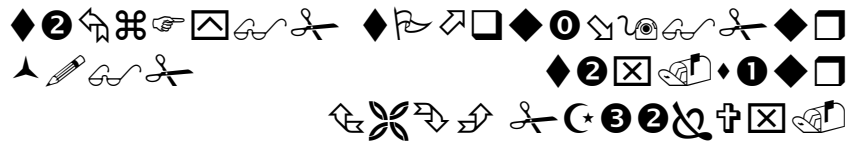
*Artinya: Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik, yangdemikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.*

Dari sini dapat dipahami dua fungsi dari sekian banyak fungsi pakaian. Pertama, sebagai penutup bagian-bagian tubuh yang dinilai oleh agama atau dinilai oleh seseorang atau masyarakat sebagian buruk bila dilihat, dan yang kedua, adalah sebagai hiasan yang menambah keindahan pemakainya. Ini memberikan isyarat bahwa agama memberi peluang yang cukup luas untuk memperindah diri mengespresikan keindahannya.(M. Quraishy Shihab, 2008:58)

2) *Realibility* (Keandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:75) Artinya, walaupun harus dengan segera tapi harus bersikap sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Ahzab: 21:



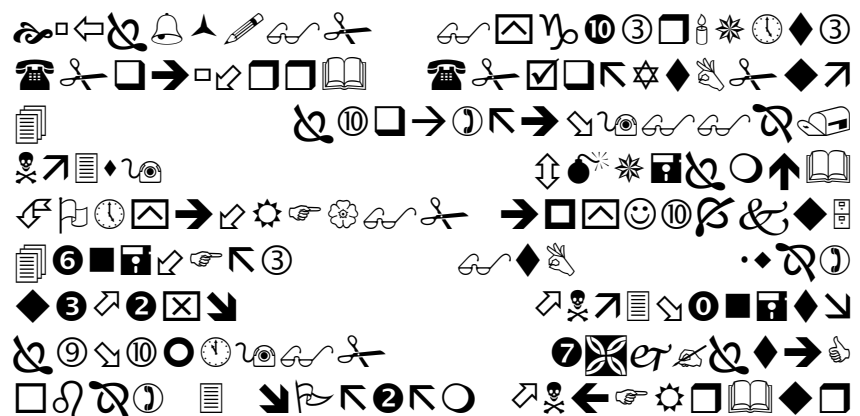


*Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (Kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.*

Ayat ini memberikan gambaran kepada manusia untuk selalu berakhlak baik seperti yang dicontohka Rasulullah SAW. Karena pada diri Rasulullah SAW telah terdapat suri tauladan yang baik, baik dalam ibadah maupun dalam bermuamalah.

3) *Responsivitas (Daya Tangkap)*

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:76) Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan. Apabila tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah yang sudah kita miliki akan berpaling. Berkaitan dengan hal ini Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Maidah:1:



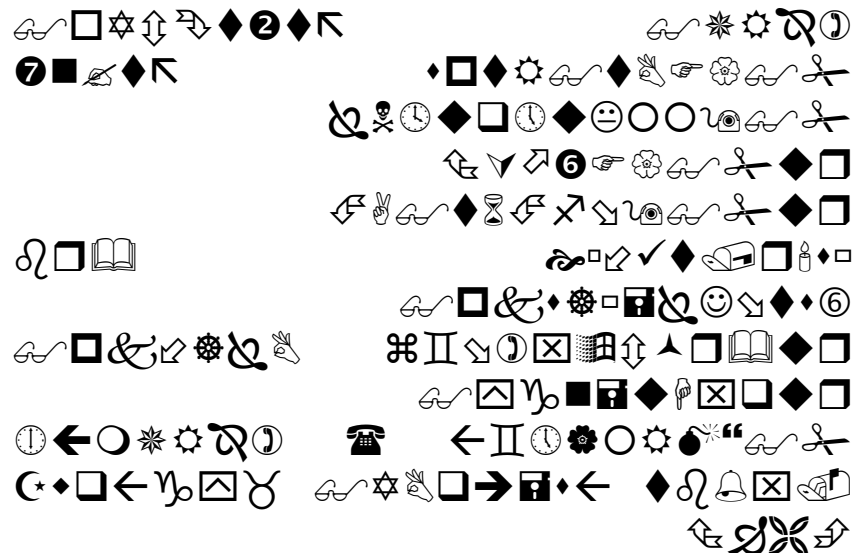


*Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT menyuruh manusia agar berlaku adil, berbuat kebaikan dan saling menolong serta memberi satu dengan yang lainnya agar terjalin suatu persaudaraan yang harmonis dalam kehidupan.

5) Assurance (Jaminan)

Assurance adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:76) Artinya kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan menimbulkan rasa aman serta pertanggung jawaban atas kesalahan yang dilakukan kepada nasabah. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Azhab ayat 72.



*Artinya: Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit bumi dan gunung-gunung. Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan*

*mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh.*

Ada beberapa pendapat mengenai makna amanah dalam ayat ini. Al-Qurthubi menyatakan, amanah bersifat mencakup seluruh tugas-tugas keagamaan. Ini adalah pendapat jumbuh. Asy-Syaukani menukil pendapat Al-Wahdi, bahwa amanah disini menurut pendapat seluruh ahli tafsir adalah ketaatan dan kewajiban-kewajiban yang penuhiannya dikaitkan dengan hal dan pengabaianya dikaitkan dengan siksa. Sehingga nasabah merasakan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi jika semua karyawan dapat mengemban amanah yang telah diberikan kepadanya. (Freddy, Rangkyu, 2003:30)

### **3. Kepuasan**

#### **a. Defenisi Kepuasan Nasabah**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan (nasabah) lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau consensus mengenai konsep kepuasan pelanggan: “apakah kepuasan merupakan respon emosional atukah evaluasi kognitif?”. Ini bisa dilihat dari beragam defenisi yang dikemukakan banyak pakar. (Fandy Tjiptono, 2014:355)

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Pelanggan merasa puas bila harapan mereka dipenuhi dan

senang bila harapan mereka dilebihi. Jadi kepuasan adalah perasaan senang dengan hasil yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan, serta kinerja perusahaan yang memenuhi harapan. E-Journal: (Sartika Moha dan Sjendry Loindang, 2016:577)

Menurut Kotler dalam buku prinsip-prinsip marketing, bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk yang diharapkan. Memberikan arti dari kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya, apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa, dan apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. E-Journal: (Eswika Nilasari dan Istiatin, 2015:4)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. (Murti Sumarni, 2002:226)

Dari defenisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah anggapan pembeli terhadap kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

**b. Pentingnya Kepuasan Nasabah**

Dalam era globalisasi sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat dan berakibat pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. (Zulian Yamit, 2002:74)

Perubahan ini telah mendorong munculnya pemikiran baru, produk baru, pasar baru dan kompetisi baru. Sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dari para pesaing. Kebutuhan dan keinginan pelanggan dewasa ini semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhan pelanggannya.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk meningkatkan persaingan dari para pesaing diperlukan strategi, tujuannya adalah untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perusahaan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan menjadi petunjuk arah dan mendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan gemilang. (Zulian Yamit, 2002:74)

**c. Memuaskan Kebutuhan Nasabah**

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk

dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan prisi terbesar volume penjualan perusahaan. (Zulian Yamit, 2002:93)

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut. (Zulian Yamit, 2002:94)

1) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa. Perlu disadari bahwa tidak semua pelanggan mau dan mampu secara terbuka mengungkapkan motif pembelian suatu produk dan jasa. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan atas suatu produk dan jasa. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan atas suatu produk atau jasa, akan memudahkan perusahaan dalam mengkomunikasikan produk kepada sasaran pelanggannya.

2) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli

Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.

3) Membangun citra perusahaan

Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan.

Persepsi positif atau negative sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan.

4) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan

Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tingkatan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

**d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Ada lima faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

1) Citra

Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dari sudut positif.

2) Performa produk atau jasa

Performa atau keunggulan produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen

3) Sistem pengiriman

Suatu sistem yang memindahkan produk atau jasa dari produsen kekonsumen

4) Hubungan harga-nilai

Pembeli menginginkan nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan pada mereka sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan menguntungkan antara harga dan nilai.

5) Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.

6) Kinerja atau prestasi karyawan

Kinerja produk atau jasa tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Setiap orang yang ada dalam organisasi mempengaruhi konsumen, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan. E-Journal: (Wahab, 2017:58)

**e. Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Pengukuran kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar perusahaan tidak membuang uang percuma atau lebih efisien dalam memprioritaskan produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan dan agar perusahaan dapat membangun komitmen dari semua lapisan karyawannya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan.

Ada 4 metode dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap orang yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bias berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis. Kartu komentar, saluran telfon, yang khusus bebas pulsa dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperlukan melalui metode yang dapat memberikan ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkan untuk

bereaksi dan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang timbul.

Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan. Karena tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bias saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini, terlebih lagi bila perusahaan tidak memberi imbal balik dan tidak lanjut memadai kepada mereka yang telah bersusah payah berfikir menyampaikan ke kepada perusahaan.

## 2) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan bersaing. Kemudian mereka melaporkan teman-teman mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut. Selain itu, para *ghost shopping* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

## 3) *Lost Customer Analysis*

Apabila bank kehilangan pelanggan maka bank harus berupaya untuk mengetahui mengapa mereka tidak lagi loyal lagi kepada bank. Apakah tariff jasa terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan atau pelayanan kurang memuaskan. Selain

melakukan wawancara, bank perlu memantau tingkat kehilangan pelanggan, yang apabila meningkat maka berarti bank gagal dalam memuaskan nasabahnya.

#### 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Tingkat keluhan nasabah belum mencerminkan ukuran kepuasan pelanggan (nasabah). Bank yang responsive mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survey berkala atau mengirim daftar pertanyaan atau juga menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi mereka terhadap kinerja bank dan kinerja pesaing bank. Disini bank dapat melakukan transaksi ulang. Hal ini akan dilakukan nasabah apabila mereka mendapatkan kepuasan yang tinggi (Murti Sumarni, 2002:228).

### f. Indikator Kepuasan Konsumen

#### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overaal Customer Satisfaction*)

Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

#### 2) Dimensi kepuasan pelanggan

Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasar item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf.

#### 3) Konfirmasi harapan

Kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan pelanggan

dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku, dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian, maka dilihat kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarga.

6) Ketidakpuasan pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan meliputi complain, retur, biaya garansi, product recal, dan pelanggan yang beralih kepesaing.

E-Journal: (Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah, 2014:111)

**g. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan**

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen atau nasabah untuk melakukan aktifitas. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan maka akan semakin puas konsumen atau nasabah dan ia akan selalu memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan utama berdasarkan persepsi yang ia peroleh dari fasilitas yang tersedia E-Journal (Budiyanto, 2014:3)

**h. Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan**

Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat diukur

dengan kesesuaian pelayanan dengan harapan dari pelanggan atau nasabah, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan E-Journal: (Panjaitan, 2016:272)

#### 4. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam menyusun penelitian yang akan dilakukan agar hasil penelitian benar-benar murni karya sendiri. Penelitian yang relevan dengan topik akan dilakukan peneliti adalah:

- a. Waliyudin NIM. 09 202 048, STAIN Batusangkar 2014. Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Produk dan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang,

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Produk dan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang yang menggunakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif, analisis data yang digunakan adalah menggunakan uji t, uji f, IPA dan CSI, dari hasil perhitungan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang sangat puas terhadap Produk dan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Bank BSM KCP Padang Panjang.

Persamaan dengan penelitian yang peneliti teliti adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian yang akan peneliti teliti dengan penelitian ini adalah terutama tempat, tempat peneliti lakukan sekarang adalah BSM KCP Batusangkar sedangkan peneliti sebelumnya yaitu BSM KCP Padang Panjang. Selanjutnya teknik analisis datanya, penelitian sebelumnya menggunakan teknik analisis IPA dan CSI sedangkan

teknik analisis peneliti gunakan sekarang yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda

- b. Fikhil Haldi, NIM. 11 202 029, STAIN Batusangkar. *Pengaruh Layanan Jasa ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.*

Dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa variabel layanan jasa ATM yaitu *tangibel* dan *reponsiveness* berpengaruh positif dan signifikan, karena nasabah pengguna ATM merasa “puas” dan “cukup puas” terhadap layanan jasa ATM pada Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, dengan nilai  $t_{hitung\ tangible} 4,399 > t_{tabel} 1,984$  dan nilai  $t_{hitung\ reponsiveness} 3,466 > t_{tabel} 1,984$ . Adapun variabel *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan karena pada Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, dengan nilai  $t_{hitung\ reliability} 1,694 < t_{tabel} 1,984$  dan nilai  $t_{hitung\ assurance} 0,074 < 1,984$ . Sementara itu, layanan jasa ATM secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu ATM pada Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $(24,536 > 2,70)$

Persamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan peneliti lakukan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan penelitian kepustakaan dan juga sama-sama meneliti nasabah.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi dan variabel yang akan diteliti. Lokasi yang akan peneliti teliti yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar, sedangkan penelitian sebelumnya nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi. Penelitian yang peneliti lakukan yang akan

menjadi variabel X nya yaitu Fasilitas ( $X_1$ ), Layanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Nasabah (Y). Yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah yang menjadi variabel X nya yaitu Layanan Jasa ATM (X), dan Kepuasan nasabah (Y). Dan teknis analisis datanya juga berbede dengan penulis lakukan yaitu penulis menggunakan teknik analisis regresi liner berganda sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

- c. Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Pengaruh Fasilitas, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.

Hasil pengujian kelayakan yang di lakukan menunjukkan bahwa fasilitas, lokasi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil ini menunjukkan variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini didukung dengan perolehan tingkat koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan fasilitas, lokasi, dan pelayanan cukup besar terhadap kepuasan nasabah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil pengujian hipotesis pertama yang di lakukan menunjukkan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan dan bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah lending dan funding syariah Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan oleh Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun, akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada bank

tersebut. Hasil pengujian hipotesis kedua yang dilakukan menunjukkan lokasi mempunyai pengaruh signifikan dan positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel lokasi dengan kepuasan nasabah pada Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik lokasi keberadaan Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun, akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada bank tersebut. Hasil pengujian hipotesis ketiga yang dilakukan juga menunjukkan pelayanan mempunyai pengaruh signifikan dan positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun, akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan peneliti lakukan adalah Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan penelitian kepustakaan dan juga sama-sama meneliti nasabah.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi dan variabel yang akan diteliti. Lokasi yang akan peneliti teliti yaitu nasabah bank syariah mandiri kcp batuangkar, sedangkan penelitian sebelumnya nasabah nasabah pada Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah di Walikukun Penelitian yang peneliti lakukan yang akan menjadi variabel X nya yaitu Fasilitas ( $X_1$ ), Layanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah yang menjadi

variabel X nya yaitu Lokasi ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ )

- d. Steffi Mongkaren. Universitas Sam Ratulangi Manado, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,355 yang signifikansinya 0,000. Dan dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa masing-masing variabel  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh signifikan terhadap  $Y$ , dibuktikan dengan nilai dari  $t_{hitung}$   $X_1$  sebesar 3.182 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1.660, sedangkan variabel  $X_2$  mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.476 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1.660.

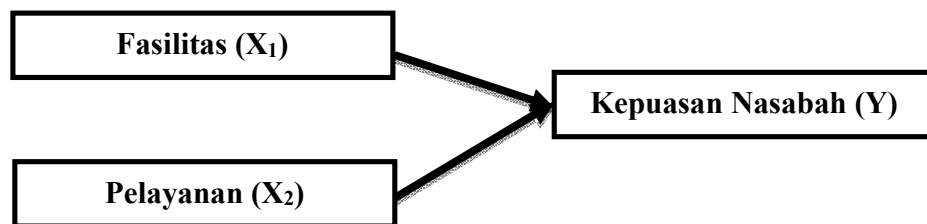
Persamaan dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama mencari tentang adalah Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan juga sama-sama menggunakan analisis regresi berganda.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah lokasi dan variabel yang akan diteliti. Lokasi yang akan peneliti teliti yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar, sedangkan penelitian sebelumnya pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado.

## 5. Kerangka Berpikir

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh faktor internal dari nasabah itu sendiri. Sejalan dengan teori yang telah di jabarkan bahwasanya kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan

pelayanan yang diberikan. Semakin lengkap dan baik fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1  
Kerangka Berfikir

Sumber: Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini

## 6. Hipotesis

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

### a. Variabel 1

$H_{01}$  = Diduga Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

$H_{a1}$  = Diduga Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

### b. Variabel 2

$H_{02}$  = Diduga Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

$H_{a2}$  = Diduga Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

## c. Variabel 3

$H_{03}$  = Diduga Fasilitas dan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

$H_{a3}$  = Diduga Fasilitas dan Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan) dengan metode kuantitatif yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik (*SPSS 20.0 For Windows*). Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Untuk menunjang pembahasan dalam penelitian ini, peneliti memusatkan pada obyek tertentu yaitu pada Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar. Sedangkan waktu penelitian diperkirakan dua bulan



### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar yaitu sebesar 4.400 nasabah. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus Slovin yaitu : (Noor, 2012:158)

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

**n** = Jumlah Sampel

**N** = Jumlah Nasabah

**e** = Batas Toleransi

**Kesalahan (error) (10%)**

$$n = \frac{4.400}{1 + 4.400 (10)^2}$$

$$n = 97,77 \text{ dibulatkan } 98 \text{ sampel}$$

Sehingga jumlah sampel penelitian ini ditentukan sebesar 98 orang nasabah. Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah Teknik random sampling, yaitu sampel ditentukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2010:82).

### D. Defenisi Operasional

Defenisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian yaitu :

#### 1. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan Konsumen/Nasabah

## 2. Pelayanan

Pelayanan merupakan segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

## 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## E. Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007:199). Kuesioner dapat diukur dengan menggunakan *skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala social. Bentuk instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Instrumen Checklist*.

Tabel 3. 2  
Nilai Kategori Jawaban Skala Likert

Kategori Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono 2007:199)

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrumen pengumpulan data, dimana instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

### **1. Angket**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari nasabah yang diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer berupa komponen-komponen fasilitas dan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar. Dalam penyebaran angket penulis menggunakan cara menunggu nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dan membagikan angket kepada nasabah yang akan melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

### **2. Observasi**

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah pedoman observasi sebagai dasar dalam melakukan observasi dilokasi penelitian. Penulis menerapkan metode ini untuk mengetahui secara langsung fasilitas dan pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

### **3. Dokumentasi**

Adapun untuk sebagai penguat dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan dokumentasi, yaitu memfoto fasilitas dan pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

## **G. Teknik Analisis Data**

Untuk memecahkan permasalahan pokok yang dihadapi oleh perusahaan, maka peneliti menggunakan metode analisis sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas Instrumen adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditan atau keahlian suatu instrument. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Suatu angket dinyatakan valid jika pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut dengan kriteria yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur mengukur semua angket yang merupakan indikator dari variabel. Suatu angket dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam *SPSS 20. 0 for windows* ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur Reliabilitas yaitu uji statistic *cronboach alpha*.

$H_0$  : Jika nilai alpha  $>0,60$  berarti pernyataan realibel

$H_a$  : Jika nilai alpha  $<0,60$  berarti pernyataan tidak realibel

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mendeteksi adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah:

$H_0$  : Jika nilai Sig pada *table One- Sample Kolmogrov- Smirnov Test* memenuhi asumsi normalitas  $>0,05$  maka data memenuhi asumsi normalitas

$H_a$  : Jika nilai Sig pada *table One- Sample Kolmogrov- Smirnov Test* tidak memenuhi asumsi normalitas  $>0,05$  maka data tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dihitung untuk mengetahui bahwa variable-variabel penelitian saling bebas, artinya tidak tergantung dengan variabel lainnya. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variable. Jika nilai VIF tidak melebihi 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Suatu analisis untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dengan menggunakan rumus yaitu:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana:

Y	=	Kepuasan nasabah
a	=	konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub>	=	Koefisien korelasi ganda
X <sub>1</sub>	=	Fasilitas
X <sub>2</sub>	=	Pelayanan
e	=	error of term

5. Korelasi secara Parsial

Korelasi secara parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih variabel X dengan variabel Y, yang salah satu bagian variabel bebasnya dianggap constant atau tetap.

6. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y. Hubungan korelasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. 3  
Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi (R)	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2013:184)

7. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$ , biasanya dinyatakan dalam persen.

8. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu fasilitas dan pelayanan secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P value)  $< \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima. Dengan demikian menerangkan variabel terikatnya secara parsial. Uji t dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan *SPSS 20. 0 For Windows*.

b. Uji F

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian akan dapat diketahui model hubungan fungsional antara variabel tidak bebas (*dependent variabel*) dengan variabel bebasnya (*independent variable*) yang terbentuk pada penelitian ini. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P value)  $< \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  di terima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serempak.

Uji F dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan *SPSS 20.0 For Windows*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Profil Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar**

###### **a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Batusangkar**

Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Batusangkar merupakan salah satu lembaga keuangan yang menganut prinsip syariah yang didasari Badan hukum Islam. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Batusangkar ini melakukan pengumpulan dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk usaha yang produktif dalam bentuk pemberian pembiayaan.

Lahirnya undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya Bank-Bank Syariah di Indonesia. Ditambah juga dengan adanya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-Undang tersebut menjadikan Bank berpeluang untuk beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung 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 Indonesia.

PT Bank 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. Seiring berjalannya waktu, pada awal tahun tepatnya bulan Maret tahun 2010 telah hadir di kota Batusangkar salah satu Bank yang berbasis syariah, untuk memperlancar pertumbuhan ekonomi masyarakat Kabupaten Tanah Datar, karena mayoritas penduduk Kabupaten Tanah Datar menganut Agama Islam. Untuk itu Bank Syariah Bank Mandiri hadir melakukan penghimpunan uang dalam bentuk tabungan dan pembiayaan yang berbasis syariah.

Secara global yang menjadi target bagi Bank Syariah Mandiri ini didirikan adalah dalam rangka menciptakan perekonomian yang sehat dan terbebas dari paham konvensional yang sebelumnya mengalami kemerosotan dan kemunduran yang cukup memprihatikan. Sedangkan secara spesifiknya, Bank Syariah Mandiri ini hadir di tengah-tengah masyarakat Kabupaten Tanah Datar untuk mengajak masyarakat mengenali produk-produk yang berbasis syariah, yang tidak menggunakan prinsip bunga melainkan menerapkan sistem bagi hasil. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Batusangkar yang merupakan cabang kantor kas dari Bank Syariah Mandiri Bukittinggi, pada awalnya berupa kantor cabang dipimpin oleh Bapak Ahmad Rajab Afandi dengan jumlah karyawan sebanyak 6 orang yang terdiri dari:

- 1) 1 orang Pimpinan
- 2) 1 orang *Customer Service* (CS)

- 3) 1 orang *Teller*
- 4) 1 orang *Office Boy* (OB)
- 5) 2 orang *Security*

Kemudian pada bulan Maret 2012 Bank Syariah Mandiri naik grade menjadi Kantor Cabang Pembantu Batusangkar dipimpin oleh Bapak Zulveri dengan jumlah karyawan sebanyak 24 orang. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar memiliki tujuan untuk memperlancar pertumbuhan ekonomi masyarakat Kabupaten Tanah Datar khususnya. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar didirikan di Kota Batusangkar atas pertimbangan karena kultur masyarakat Sumatera Barat khususnya Kabupaten Tanah Datar yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Selain itu, jika kita lirik dari kegiatan perekonomian masyarakat yang mayoritas bermata pencarian sebagai petani dan pedagang.

Oleh sebab itu, untuk memenuhi kebutuhan modal kerja biasanya para petani dan pedagang serta masyarakat lainnya tentu jelas membutuhkan jasa perbankan. Sehingga dengan didirikannya Bank Syariah Mandiri di Kota Batusangkar yang menawarkan produk-produk yang berbasis syariah, maka diharapkan dapat menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat setempat dalam mengatasi masalah *financial* atau keuangan

Dengan kondisi masyarakatnya yang mayoritas beragama Islam, setidaknya dapat mempermudah bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batusangkar dalam mensosialisasikan produk syariahnya kepada masyarakat setempat dan dapat juga memudahkan masyarakatnya untuk bergabung melakukan transaksi ke Bank Syariah Mandiri, masyarakat dapat berpartisipasi dengan Bank Syariah. Dengan demikian, akan memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi yang terhindar dari praktik *ribawi* sekaligus beribadah di dalamnya.

**b. Sejarah Berubahnya KCP Batusangkar Menjadi KC Batusangkar**

Pada tanggal 28 Februari 2010 di bukanya Kantor Kas di Batusangkar yang beranggotakan: pimpinan, pegawai, *consumer service*, *teller*, *security*, *office boy*, *drive* dan 3 orang *Sharia Funding Executive*. Adanya SFE (*Sharia Funding Executive*) karena pada Kantor Kas hanya ada pendanaan.

Pada tanggal 23 Desember 2011 Kantor Kas berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Batusangkar. Dan pada tanggal 15 Februari 2016 dilakukan *roleout* semua Kantor Cabang Pembantu yang ada dijadikan menjadi Kantor Cabang yang berdiri sendiri. Pada Kantor Cabang Pembantu yang dipimpin oleh *Subbranch Manager*, sedangkan di Kantor Cabang yang dipimpin oleh *Branch Manager*.

**c. Visi, Misi PT. Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar****1) Visi : “Bank Syariah Terdepan dan Modern”**

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.

Bank Syariah Modern: Menjadi Bank Syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

**2) 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.

**d. Tagline dan Shared Values PT. Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar**

**1) Tagline BSM:**

- a) Terdepan: adalah komitmen BSM untuk selalu menjadi Bank Syariah yang terbaik dan terbesar.
- b) Modern: adalah komitmen BSM untuk terus berinovasi baik dari sisi produk, layanan, teknologi, dan sumber daya manusia yang berpotensi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan Perbankan Syariah.
- c) Menentramkan: adalah komitmen BSM untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai dengan prinsip syariah bagi seluruh stakeholder.

**2) Shared Values Ethic:**

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

**Shared Values Bank Syariah Mandiri disebut “ETHIC”.**

- a) *Exellence*: Mencapai hasil yang mendekati sempurna (perfect result-oriented).
- b) *Teamwork*: Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
- c) *Humanity*: Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.
- d) *Integrity*: Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.

e) *Customer Focus*: Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

10 Perilaku Utama Kode ***Ethic*** :

a) *Prudence*: Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus.

b) *Competence*: Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker

c) *Trusted & Trust*: Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya.

d) *Contribution*: Memberikan kontribusi positif dan optimal

e) *Social & Environment Care*: memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan social.

f) *Inclusivity*: Mengembangkan perilaku mengayomi

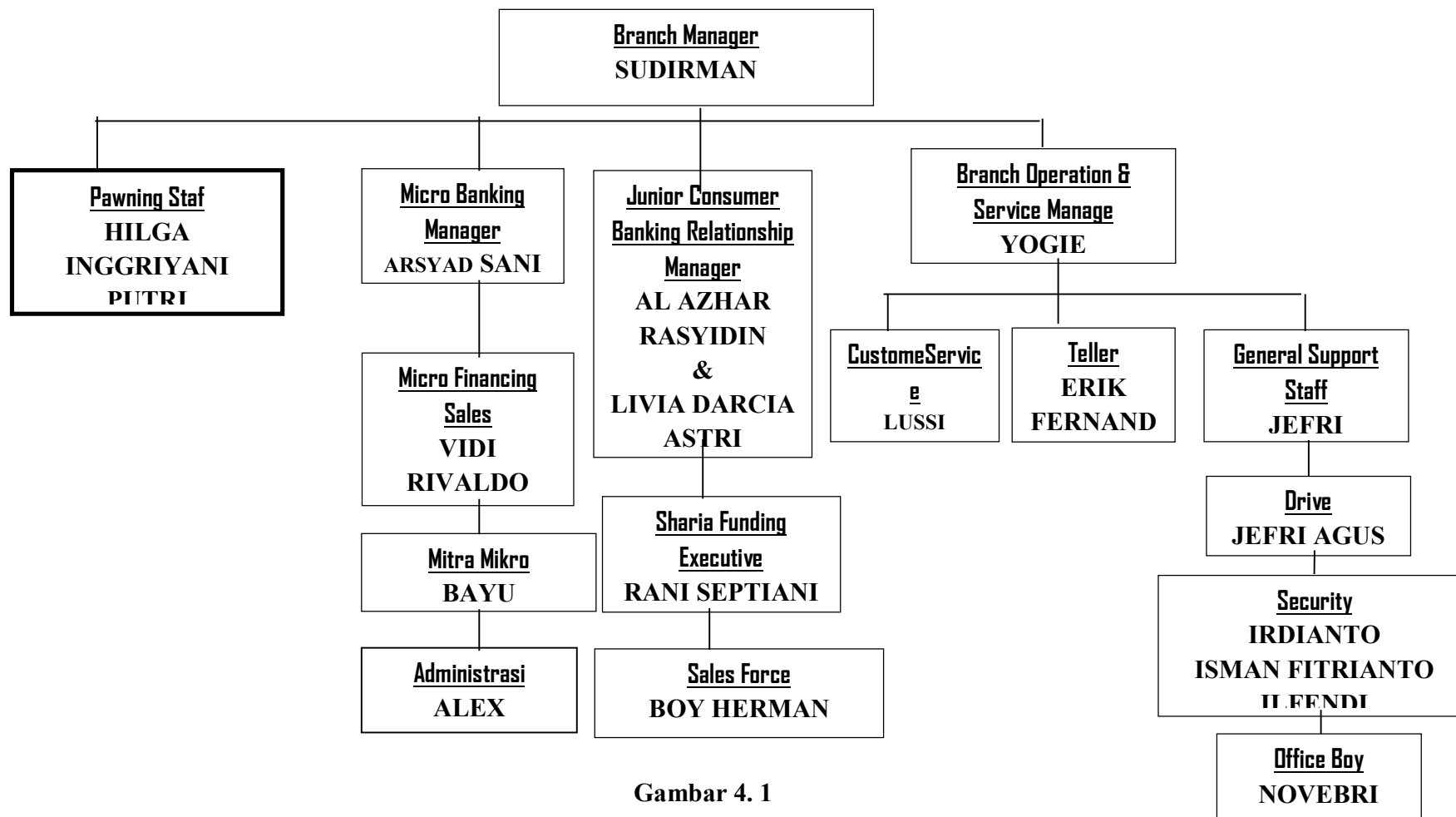
g) *Honesty*: jujur

h) *Good Governance*: Melaksanakan tata kelola yang baik.

i) *Innovation*: Mengembangkan proses, layanan dan produk untuk melampaui harapan nasabah.

j) *Service Excellence*: Memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah.

## e. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar



Gambar 4. 1  
Struktur Organisasi BSM KC Batusangkar

**Keterangan:**

## 1. Branch Manager

*Branch Manager* adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional. Kepala Kantor Cabang bertugas dalam memimpin dan mengawasi jalannya pencapaian target bisnis perbankan sehari-hari.

## 2. Branch Operation &amp; Service Manager

Tugas dari *BOSM* adalah Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di cabang dan melakukan fungsi kontrol dan supervisi terhadap pekerjaan *teller*, *customer service* dan satpam, Membantu kepala cabang Manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operational dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan *control* serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, Bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operational serta memonitor penyelesaiannya. Melakukan maintenance dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, pembukaan rekening, pelaporan BI, *Line Of Business*, verifikasi nasabah, neraca dan laba rugi.

## 3. Micro Banking Manager dan Micro Financing Sales

*Micro Banking Manager* dan *Micro Financing Sales* bertugas untuk menangani masalah pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, seperti pembiayaan *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah* dan lain sebagainya.

4. Mitra *Micro*

Mitra *micro* bertugas melaksanakan penagihan sesuai target yang dibebankan dalam menjaga kualitas pembiayaan mikro untuk

nasabah *existing* dengan kategori menunggak dan bermasalah pada level yang ditetapkan.

5. *Pawning Staf*

Tugasnya yaitu tentang yang berhubungan dengan gadai baik gadai apapun itu.

6. *Junior Consumer Banking Relationship Manager*

Tugasnya lebih diprioritaskan ke pencarian dana ( *Funding* ) dan penyaluran /pemasaran dana ( *Lending & Consumer Loan* ) di bagian consumer yaitu pembiayaan implant, griya, oto dan pensiun.

7. *Sharia Funding Executive (SFE)*

*Sharia Funding Executive* yang bertugas mencari/ menghimpun dana atau merekrut konsumen/ nasabah untuk bank atau produk/ jasa bank tempat ia bertugas. Bertransaksi ke Bank Syariah Mandiri berupa tabungan baik berupa tabungan biasa seperti tabungan BSM, Mabrur dan Tabungan Riyal/ Dollar maupun tabungan berjangka seperti deposito tabungan investasi cendikia dan tabungan berencana.

8. *Sales Force*

*Sales force* bertugas mencari/ menghimpun dana atau merekrut konsumen/ nasabah pensiun untuk bank atau produk/ jasa bank tempat ia bertugas.

9. *Customer Service*

*Customer Service* berfungsi sebagai staff pelaksana dari *front office* yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

10. *Teller*

*Teller* bertugas dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengukur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah Bank dan dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan atau *policy* perbankan.

11. *General Support Staff*

Bertugas Memastikan penyediaan kebutuhan dan keamanan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan bisnis di *Branch Office*

12. *Office Boy*

Tugasnya seperti *office boy* pada umumnya membersihkan ruangan.

13. *Driver*

Tugasnya membantu karyawan apabila diperlukan untuk keluar kantor mengenai pekerjaan.

14. *Security* (Petugas keamanan bank/menjaga keamanan bank).

Adapun peningkatan kualitas dan teknologi perbankan ini dilakukan untuk dapat mempermudah transaksi nasabah Bank Syariah Mandiri. Disamping itu, marketing juga berperan baik itu dalam hal menangani pembiayaan, penagihan nasabah, menjaga dan mengontrol keluar masuk pembiayaan agar tetap pada angka standar yang menjadi ketentuan perbankan.

e. Produk-produk dan Jasa PT. Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Adapun jenis-jenis produk yang tersedia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar, diantaranya:

1) Tabungan

a) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

Fitur:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- (2) Bagi hasil yang kompetitif.

- (3) *Online* di seluruh outlet BSM.
- (4) Fasilitas *e-banking*, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- (5) Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai berikut:
  - (a) Kartu ATM & debit.
  - (b) Kartu potongan harga di merchant yang telah bekerjasama dengan BSM.
- (6) Minimum setoran awal:
  - (a) Perorangan: Rp80.000. (mendapatkan ATM).
  - (b) Non Perorangan: Rp1.000.000 (tidak mendapatkan ATM).
- (7) Minimum setoran berikutnya: Rp10.000.
- (8) Saldo minimum: Rp50.000.

Syarat:

1) Perorangan:

- a. Warga Negara Indonesia: KTP/SIM.
- b. Warga Negara Asing: Paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).

2) Non-Perorangan:

a) Badan Hukum:

- (1) Identitas pengurus sesuai dengan Anggaran Dasar (AD).
- (2) Akte Pendirian (AP)/AD dan Akta Perubahan.
- (3) Surat Keterangan Domisili, SIUP/Ijin usaha, TDP, NPWP.
- (4) Surat penunjukkan khusus sebagai Kepala Cabang/Kepala Bagian Keuangan/Bendaharawan (apabila diperlukan).
- (5) NPWP
- (6) Stempel perusahaan atau instansi
- (7) Saldo awal minimal Rp. 1.000.000,00

b) Non Badan Hukum:

- (1) Identitas pengurus sesuai dengan AD.
- (2) AP/AD dan Akta Perubahan atau izin kegiatan atau tujuan perkumpulan/organisasi dari instansi yang berwenang.
- (3) Surat Keterangan susunan pengurus perkumpulan/organisasi.
- (4) Surat penunjukan bagi pihak-pihak yang berwenang mewakili perkumpulan/organisasi dalam melakukan hubungan dengan Bank.

Manfaat:

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet BSM.
- 3) Kemudahan transaksi dimanapun saja dengan menggunakan layanan e-banking BSM.
- 4) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah

b) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Fitur:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.
- (2) Bagi hasil yang kompetitif.
- (3) Periode tabungan 1 s.d. 10 tahun
- (4) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat pembukaan rekening.
- (5) Setoran bulanan minimal Rp100.000.
- (6) Target dana minimal Rp1,2 juta dan maksimal Rp200 juta.

- (7) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- (8) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- (9) Saldo tabungan tidak bisa ditarik.
- (10) Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya administrasi.

Syarat:

- 1) Kartu identitas: KTP/SIM nasabah.
- 2) Memiliki rekening tabungan/giro sebagai rekening asal (*source account*).

Manfaat:

- 1) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- 2) Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- 3) Memperoleh jaminan pencapaian target dana.

c) BSM Tabungan Simpatik

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

Fitur & Biaya:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah*.
- (2) Setoran awal minimal Rp20.000 (tanpa ATM) & Rp30.000 (dengan ATM).
- (3) Setoran berikutnya minimal Rp10.000.
- (4) Saldo minimal Rp20.000.
- (5) Biaya tutup rekening Rp10.000.
- (6) Biaya administrasi Rp2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok).
- (7) Biaya pemeliharaan kartu ATM Rp2.500 per bulan.

Syarat:

Kartu identitas: KTP/SIM/Paspor nasabah.

Manfaat:

- (1) Aman dan terjamin.
- (2) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- (3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- (4) Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM.
- (5) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- (6) Penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

d) BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka dengan setoran bulanan tetap yang di desain untuk mempersiapkan dana pendidikan putra/putri Anda di masa depan.

Fitur:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.
- (2) Jangka waktu tabungan 1 s.d. 20 tahun.
- (3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia saat jatuh tempo tidak melebihi 60 tahun).
- (4) Nilai setoran bulanan minimal Rp100.000 dan maksimal Rp10.000.000.
- (5) Bagi hasil yang kompetitif.
- (6) Dapat melakukan penyetoran di luar setoran bulanan yang telah ditetapkan.
- (7) Jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tabungan tidak dapat diubah.

Syarat:

- (1) Kartu identitas: KTP/SIM nasabah.
- (2) Memiliki rekening Tabungan/Giro di BSM sebagai rekening induk (*source account*).

Manfaat:

- (1) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya untuk biaya pendidikan putra/putri.
- (2) Mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa melalui pemeriksaan kesehatan.

(3) Foto copy KTP/SIM

(4) Foto copy Karib

e) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

Fitur & Biaya:

(1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadi'ah yad dhamanah.

(2) Minimum setoran awal USD100.

(3) Saldo minimum USD100.

(4) Biaya administrasi maksimum USD0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal.

(5) Biaya tutup rekening USD5.

Syarat:

(1) Kartu Identitas: (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

(2) NPWP (jika ada).

Manfaat:

(1) Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.

(2) Online di seluruh cabang BSM.

(3) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

f) 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.

Fitur:

- (1) Dikelola dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*.
- (2) Bagi hasil bersaing.

Manfaat:

- (1) Membantu pengelolaan keuangan nasabah.
- (2) Bagi hasil bersaing.
- (3) Biaya administrasi ringan.
- (4) Pembukaan rekening dapat dilakukan di seluruh jaringan BSM.

Syarat:

- (1) Pensiunan dan calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara, Hakim, TNI, Polri.
- (2) Penerima tunjangan yang dibayarkan oleh PT Taspen, yaitu: Veteran PKRI dan KNIP.
- (3) Fotokopi KTP/SIM

g) BSM Tabunganku

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

Fitur & Biaya:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadhi'ah yad dhamanah.
- (2) Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp20.000 (tanpa ATM) dan Rp80.000 (dengan ATM).
- (3) Setoran tunai selanjutnya minimum Rp10.000.
- (4) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) adalah Rp20.000 (tanpa ATM) dan Rp50.000 (dengan ATM).
- (5) Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp100.000 kecuali pada saat penutupan rekening.
- (6) Bebas biaya administrasi rekening.
- (7) Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp 2.500 (bila ada).
- (8) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp20.000. Biaya ganti buku karena hilang/rusak atau sebab lainnya sebesar Rp0.
- (9) Rekening *dormant* (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut).
- (10) Biaya penalti Rp2.000 per bulan.
- (11) Apabila saldo rekening mencapai <Rp20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

Syarat:

Kartu Identitas: KTP/SIM/Paspor.

Manfaat:

- (1) Aman dan terjamin.
- (2) *Online* di seluruh *outlet* BSM.
- (3) Bonus.
- (4) Fasilitas Kartu TabunganKu yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.

- (5) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- (6) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- (7) Haji dan umroh

h) Tabungan Mabruur BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Fitur:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- (2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/ Umrah (BPIH).
- (3) Setoran awal minimal Rp100.000.
- (4) Setoran selanjutnya minimal Rp100.000.
- (5) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.000.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.
- (6) Biaya penutupan rekening karena batal Rp25.000.

Syarat:

Kartu identitas: KTP/SIM.

Manfaat:

- (1) Aman dan terjamin.
- (2) *Online* dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

i) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan mabrur junior dalam bentuk mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun.

Fitur:

- (1) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthalaqah*.
- (2) Usia nasabah maksimal 17 tahun dan belum mempunyai KTP.
- (3) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).
- (4) Setoran awal minimal Rp100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp100.000.
- (5) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementrian Agama.
- (6) Notifikasi *reminder* saldo melalui *email* dan/atau sms apabila saldo sudah mencapai Rp25.100.000 atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank \*).
- (7) Bebas biaya pembukaan rekening dan biaya administrasi.
- (8) Apabila tabungan ditutup bukan karena penyetoran BPIH dan pembayaran umrah dikenakan biaya sebesar Rp25.000.
- (9) *Online* diseluruh *outlet* BSM.

Syarat:

- (1) Menunjukkan identitas asli orang tua/wali (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku dan menyerahkan *fotocopy* bukan identitas tersebut.
- (2) Menunjukkan asli Kartu Keluarga (KK/Akte Kelahiran/Kartu Pelajar dan menyerahkan fotocopy Kartu Keluarga (KK/Akte Kelahiran/Kartu Pelajar).
- (3) Surat pernyataan dari orang tua/wali bahwa setuju dan mengetahui buku tabungan dicetak atas nama anak.

Manfaat:

- (1) Aman dan terjamin.
- (2) Kemudahan perencanaan keuangan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.
- (3) Kemudahan pendaftaran haji melalui SISKOHAT Kementerian Agama.
- (4) Kemudahan dalam penyetoran ke rekening tabungan.

Adapun jasa-jasa Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

## 2) BSM Kliring

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

Karakteristik:

- a) Hasil kliring dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
- b) Valuta rupiah.
- c) Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila *warkat* tersebut ditolak bank tertarik, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.

Manfaat:

- a) Aman, nasabah dapat menerima pembayaran berupa *warkat* dari client-nya tanpa harus menggunakan uang cash.
- b) Nasabah tidak perlu melakukan penagihan sendiri.

Syarat:

- a) Memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri.
- b) Mengisi slip setoran.
- c) Dikenakan biaya kliring BSM sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.

## 3) 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.

Karakteristik:

- a) Nasabah harus memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri.
- b) Mata uang rupiah atau valuta asing lainnya (USD, SGD).
- c) Hasil inkaso BSM dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
- d) Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila terjadi kesalahan/keterlambatan hasil inkaso BSM, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.

Manfaat:

- a) Nasabah dapat menerima pembayaran warkat dari seluruh wilayah Indonesia dan dari negara tertentu sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.
- b) Nasabah tidak perlu melakukan penagihan sendiri.

Syarat:

- a) Memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri.
- b) Mengisi slip inkaso BSM.
- c) Biaya inkaso rupiah Rp10.000,- + biaya koresponden. Biaya inkaso luar negeri lihat SE tarif Devisa.

#### 4) Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

Fitur & Biaya:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

- b) Setoran Awal minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (Non-Perorangan).
- c) Saldo minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (Non-Perorangan).
- d) Biaya administrasi bulanan:
  - (1) Perorangan: Rp15.000 (tanpa ATM) dan Rp17.000 (dengan ATM).
  - (2) Perusahaan: Rp25.000.
- e) Biaya tutup rekening: Pelanggaran Rp50.000 dan Permintaan Sendiri Rp20.000.
- f) Biaya buku cek/ giro: Rp100.000  
Syarat:
  - a) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah
  - b) Perusahaan:
    - (1) KTP/SIM/Paspor Pengurus atau pejabat yang berwenang.
    - (2) Akte Pendirian dan Akte Perubahan Perusahaan berikut Pengesahan Perusahaan.
    - (3) Anggaran Dasar Perusahaan.
    - (4) SIUP, TDP/Ijin usaha dari instansi yang berwenang, NPWP, SK.Domisili.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat.
- b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G.
- c) Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah).
- d) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan).
- e) Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan.

f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

#### 5) Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

Fitur & Biaya:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- c) Setoran awal minimum Rp2.000.000.
- d) Biaya Materai Rp6.000.
- e) Biaya Penarikan: Rp30.000/rekening

Syarat:

- a) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah
- b) Perusahaan:
  - (1) KTP/SIM/Paspor Pengurus atau pejabat yang berwenang.
  - (2) Akte Pendirian dan Akte Perubahan Perusahaan berikut Pengesahan Perusahaan.
  - (3) Anggaran Dasar Perusahaan.
  - (4) SIUP, TDP/Ijin usaha dari instansi yang berwenang, NPWP, SK.Domisili

Manfaat:

- a) Dana aman dan terjamin.
- b) Pengelolaan dana secara syariah.
- c) Bagi hasil yang kompetitif.
- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- e) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO)

## 2. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 98 Responden yang diambil dari nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar. Untuk memperoleh gambaran karakteristik distribusi skor variabel yaitu skor tertinggi, skor terendah, harga rata-rata, median, modus dari variabel yang diteliti.

### a. Fasilitas

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel fasilitas diperoleh nilai max 24,00, sedangkan skor terendah 14,00. Dari hasil perhitungan statistic diperoleh harga mean (M) sebesar 20,6531, median (Me) sebesar 21,0000, Modus (Mo) sebesar 21,00. Berdasarkan nilai acuan patokan, Fasilitas digolongkan menjadi empat kategori sebagai berikut:

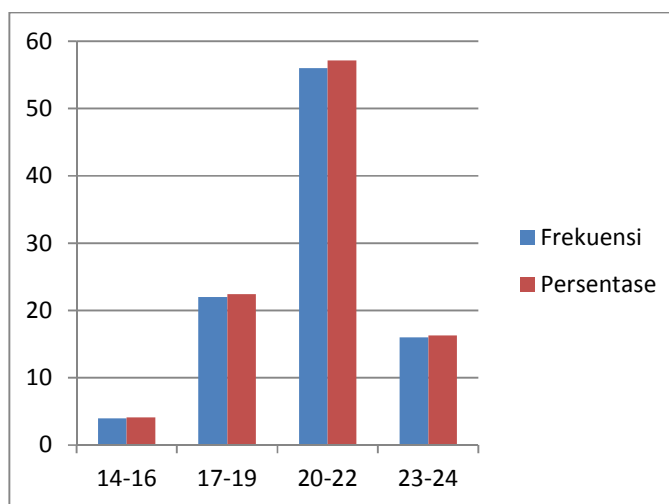
**Tabel 4.1**  
**Interval X 1**

No	Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	14-16	4	4.1	Rendah
2	17-19	22	22.4	Sedang
3	20-22	56	57.1	Tinggi
4	23-24	16	16.3	Sangat Tinggi

Sumber: *Output SPSS 20.0*

Dengan melihat tabel di atas dan gambar dibawah ini, diketahui bahwa fasilitas Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 16 orang (16.3%), kategori

tinggi sebanyak 56 orang (57,1%), kategori sedang sebanyak 22 orang (22,4%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 4 orang (4,1%).



**Gambar 4.2**  
**Diagram Kategori Fasilitas**

**Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel**

#### b. Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa bahwa variabel Pelayanan diperoleh nilai maximal 24,00, sedangkan nilai minimal terendah 14,00. Dari hasil perhitungan statistic diperoleh harga mean (M) sebesar 19,3469, median (Me) sebesar 19,0000, Modus (Mo) sebesar 19,00. Berdasarkan nilai acuan patokan, Pelayanan Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar digolongkan menjadi empat kategori sebagai berikut:

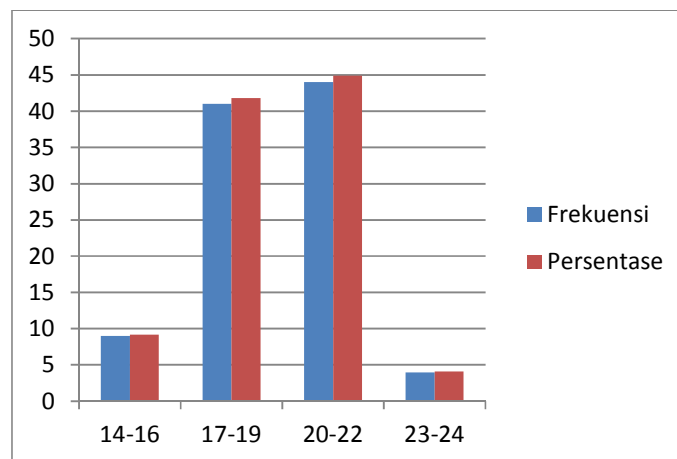
**Tabel 4. 2**  
**Interval X 2**

No	Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori

1	14-16	9	9.2	Rendah
2	17-19	41	41.8	Sedang
3	20-22	44	44.9	Tinggi
4	23-24	4	4.1	Sangat Tinggi

Sumber: *Output SPSS 20.0*

Dengan melihat tabel di atas dan gambar dibawah ini, diketahui bahwa Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 4 orang (4,1%), kategori tinggi sebanyak 44 orang (44,9%), kategori sedang sebanyak 41 orang (41,8%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 9 orang (9,2%).



**Gambar 4.3**  
**Kategori Pelayanan**

Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel

### c. Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa bahwa variabel Kepuasan diperoleh nilai maximal 25, sedangkan skor terendah 9,00. Dari hasil perhitungan statistic diperoleh harga mean (M) sebesar 21,0306, median (Me) sebesar 22,0000, Modus (Mo)

sebesar 22,00. Berdasarkan nilai acuan patokan, Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar digolongkan menjadi empat kategori sebagai berikut:

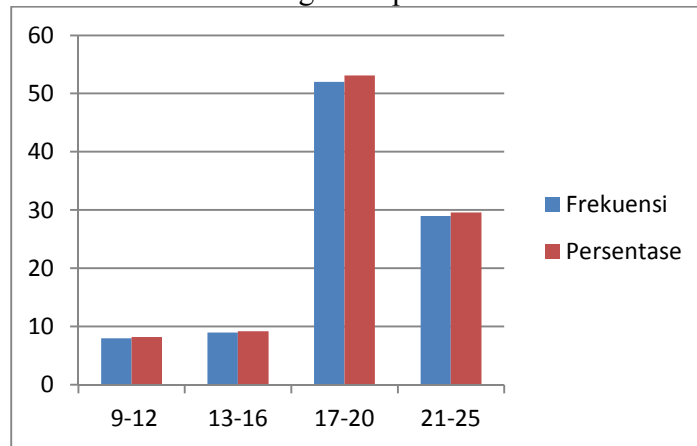
**Tabel 4. 3**  
**Interval Y**

<b>No</b>	<b>Interval</b>	<b>Frekuensi Absolut</b>	<b>Frekuensi Relatif</b>	<b>Kategori</b>
<b>1</b>	<b>9-12</b>	<b>8</b>	<b>8.2</b>	<b>Rendah</b>
<b>2</b>	<b>13-16</b>	<b>9</b>	<b>9.2</b>	<b>Sedang</b>
<b>3</b>	<b>17-20</b>	<b>52</b>	<b>53.1</b>	<b>Tinggi</b>
<b>4</b>	<b>21-25</b>	<b>29</b>	<b>29.6</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

**Sumber: *Outpout* SPSS 20.0**

Dengan melihat tabel di atas dan gambar dibawah ini, diketahui bahwa Kepuasan di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 29 orang (29.6%), kategori tinggi sebanyak 52 orang (53,1%), kategori sedang sebanyak 9 orang (9, 2%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 8 orang (8,2%).

Gambar 4. 4  
Kategori Kepuasan



Sumber: Data diolah dengan Ms. Excel

## B. Pengujian Persyaratan Analisis

Berdasarkan rancangan analisis data, pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan menggunakan statistik Non-Parametik regresi berganda. Metode tersebut mensyaratkan terpenuhinya asumsi normalitas sebaran, linear hubungan antar variabel.

### 1. Uji Validitas

Setelah mengumpulkan kuesioner dari responden, kemudian dilakukan uji validitas kembali terhadap data yang diperoleh.

**Tabel 4. 4**  
**Uji Validitas**

No	Item	Pearson Correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X11	0.448	0.198	Valid
2	X12	0.488	0.198	Valid
3	X13	0.826	0.198	Valid

4	X14	0.580	0.198	Valid
5	X15	0.845	0.198	Valid
6	X21	0.756	0.198	Valid
7	X22	0.519	0.198	Valid
8	X23	0.604	0.198	Valid
9	X24	0.670	0.198	Valid
10	X25	0.680	0.198	Valid
11	Y1	0.581	0.198	Valid
12	Y2	0.753	0.198	Valid
13	Y3	0.677	0.198	Valid
14	Y4	0.496	0.198	Valid
15	Y5	0.703	0.198	Valid

Sumber: *Output SPSS 20.0*

Dari table diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan tersebut memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0.198. jadi dapat disimpulkan semua item pertanyaan adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 4. 5**  
**Uji Reliabilitas Variabel X 1**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,654</b>	<b>5</b>

Sumber: *output SPSS 20.0*

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan seluruh item X1 reliabel. Ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha yang nilainya sebesar 0,654 yang melebihi 0,60.

Tabel 4.6  
Uji Reliabilitas X 2

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,637</b>	<b>5</b>

Sumber: *output* SPSS 20.0

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan seluruh item X2 reliabel. Ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha yang nilainya sebesar 0,637 yang melebihi 0,60.

Tabel 4.7  
Uji Reliabilitas Y

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,651</b>	<b>5</b>

Sumber: *Output* SPSS 20.0

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan seluruh item Y reliabel. Ini dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha yang nilainya sebesar 0,651 yang melebihi 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik
  - a. Normalitas

Normalitas terhadap data dari kedua variabel dilakukan dengan rumus *Kolmogorov Smirnov SPSS 20 for Windows*. Kaidah yang digunakan adalah jika  $p > 0,05$ , maka sebarannya dikatakan normal dan

sebaliknya jika  $p < 0,05$  maka sebarannya tidak normal. Dapat dilihat dari table dibawah ini:

**Tabel 4. 8**  
**Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		<b>Unstandardized Residual</b>
<b>N</b>		<b>98</b>
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	<b>Mean</b>	<b>,0000000</b>
	<b>Std. Deviation</b>	<b>2,01550366</b>
<b>Most Extreme Differences</b>	<b>Absolute</b>	<b>,083</b>
	<b>Positive</b>	<b>,056</b>
	<b>Negative</b>	<b>-,083</b>
<b>Test Statistic</b>		<b>,083</b>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>,093</b>

Sumber: *output SPSS 20.0*

Berdasarkan data diatas nilai dari *Asymp, Sig (2-tailed)* sebesar 0.093 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal, karena memiliki nilai signifikan yang besar dari 0.05

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dihitung untuk mengetahui bahwa variabel-variabel penelitian saling bebas, artinya tidak tergantung dengan variabel lainnya. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variabel. Jika nilai VIF tidak melebihi 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian masing-masing variabel menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4. 9  
Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
X1	1,264	VIF < 10 tidak terjadi multikoloniertitas
X2	1,264	VIF < 10 tidak terjadi multikoloniertitas

Sumber: *output* SPSS 20.0

Berdasarkan dalam tabel di atas, bahwa besarnya nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas < 10. Dengan demikian masing-masing variabel bebas tersebut tidak mengalami multikoliniearitas.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda.

Adapun hasil olahan data dengan menggunakan program *spss 20. 0 for windows* dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 4. 10  
Tabel Koefisien linear Berganda

NO	VARIABEL	Koefisien Regresi	Signifikansi
1	X1	0,562	0,000
2	X2	0,383	0,001
<b>Konstanta= 2,013 R= 0,635 R Square = 0,404</b>			

Sumber: *Output* SPSS 20.0

Analisis regresi linier berganda variabel fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan harga koefisien regresi sebesar  $b_1 = 0,562$  dan  $b_2 = 0,383$  dengan konstanta 2.013. Dengan demikian,

diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:  $Y = 2,013 + 0,562 X_1 + 0,383 X_2$

Dimana :

$b_0 = 2,013$ , Artinya jika variabel yang diteliti dalam hal ini Fasilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama sama nilainya 0 maka kepuasan nasabah nilainya 2,013

$b_1 = 0,562$ , Artinya jika variabel fasilitas mengalami kenaikan satu satuan maka nilai kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,562 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

$b_2 = 0,383$ , Artinya jika variabel pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka nilai kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,383 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

#### 5. Korelasi Secara Parsial

Korelasi secara parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih variabel X dengan variabel Y, yang salah satu bagian variabel bebasnya dianggap constant atau tetap. Berikut ini hasil uji korelasi secara parsial:

**Tabel 4. 11**  
**Uji Partial**

Variabel	Partial	Sig
X 1	0.452	.000
X 2	0.326	.000

Sumber: *output SPSS 20.0*

##### a. Hubungan $X_1$ dengan Y

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dibahasakan bahwa korelasi variabel  $X_1$  dan Y dengan variabel control  $X_2$  menunjukkan nilai koefisien

korelasi sebesar 0.452 dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari alfa 0.05, ini berarti hubungan antara dua variabel tersebut dengan variabel control signifikan.

b. Hubungan  $X_2$  dengan Y

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dibahasakan bahwa korelasi variabel  $X_2$  dan Y dengan variabel control  $X_1$  menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.326 dengan nilai sig 0.001 lebih kecil dari alfa 0.05, ini berarti hubungan antara dua variabel tersebut dengan variabel control signifikan.

6. Analisa Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y.

Tabel 4. 12  
Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
<b>1</b>	<b>.635<sup>a</sup></b>	<b>.404</b>	<b>.391</b>	<b>2.03661</b>

Sumber: *output SPSS 20 .0*

Dari table diatas diketahui bahwa harga korelasi  $R = 0,635$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara variabel fasilitas, pelayanan dan kepuasan berada diantara 0,60 - 0,799 yang diartikan bahwa tingkat hubungannya dalam kategori kuat.

7. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.12 nilai dari R Square adalah 0,404. Hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas dan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar sebesar 40.4%.

Sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

### C. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis ini terdiri dari uji T dan uji F. adapun hasil dari pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji T

Dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (fasilitas dan pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan). Dapat dilihat dari table berikut:

**Tabel 4. 13**  
**Uji T**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
<b>1 (Constant)</b>	<b>2.013</b>	<b>2.385</b>		<b>.844</b>	<b>.401</b>
<b>X1</b>	<b>.562</b>	<b>.114</b>	<b>.440</b>	<b>4.945</b>	<b>.000</b>
<b>X2</b>	<b>.383</b>	<b>.114</b>	<b>.299</b>	<b>3.356</b>	<b>.001</b>

**Sumber: Output SPSS 20.0**

Pengaruh dari masing-masing variabel yaitu fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari tingkat signifikansi (probabilitas). Jika tingkat signifikansinya  $<0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Hasil pengujian (Uji T) antara variabel fasilitas dengan kepuasan menunjukkan nilai sebesar  $t_{hitung}$  sebesar  $4.945 > t_{tabel} 1.985$ , dengan nilai signifikansi (probabilitas) sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

- b. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Hasil pengujian (Uji T) antara variabel pelayanan dengan kepuasan menunjukkan nilai sebesar  $t_{hitung}$  sebesar  $3.356 > t_{tabel} 1.985$ , dengan nilai signifikansi (probabilitas) sebesar 0.001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

## 2. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan Uji F dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. 14  
Tabel Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	266,869	2	133,435	32,170	,000 <sup>b</sup>
Residual	394,039	95	4,148		
Total	660,908	97			

Sumber: *Output* SPSS 20.0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh harga  $F_{hitung}$  sebesar 32,170 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang digunakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

#### **D. Pembahasan**

Dalam bagian ini dilakukan pembahasan terhadap temuan atau hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas:

##### **1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar**

Berdasarkan deskripsi data yang telah disajikan dari hasil penelitian diperoleh data fasilitas di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 16 orang (16,3%), kategori tinggi sebanyak 56 orang (57,1%), kategori sedang sebanyak 22 orang (22,4%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 4 orang (4,1%).

Dari tabel koefisien linier berganda diperoleh koefisien  $b_1$  sebesar 0.562, yang memiliki nilai  $t_{hitung} = 4.945 > t_{tabel} = 1.985$  dengan signifikansi 0,000, artinya indeks signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

Temuan yang menunjukkan adanya sumbangan fasilitas terhadap kepuasan nasabah didukung oleh (Budiyanto, 2014) yang mengatakan fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen atau nasabah untuk melakukan aktifitas. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan perusahaan maka akan semakin puas konsumen atau nasabah dan ia akan selalu memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan utama

berdasarkan persepsi yang ia peroleh dari fasilitas yang tersedia. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin lengkap fasilitas yang diberikan Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan nasabah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren yang mengatakan bahwa fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren.

## 2. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Berdasarkan deskripsi data yang telah disajikan dari hasil penelitian diperoleh data Pelayanan di Bank Syariah Mandiri KC dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 4 orang (4,1%), kategori tinggi sebanyak 44 orang (44,9%), kategori sedang sebanyak 41 orang (41,8%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 9 orang (9,2%).

Dari tabel koefisien linier berganda diperoleh koefisien  $b_1$  sebesar 0.383, yang memiliki nilai  $t_{hitung} = 3.356 > t_{tabel} = 1.985$  dengan nilai signifikansi 0,001 artinya indeks signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis  $H_02$  ditolak dan  $H_a2$  diterima. Berarti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

Temuan yang mengatakan adanya sumbangan pelayanan terhadap kepuasan didukung oleh (Panjaitan, 2016) yang terdapat dalam buku Kotler dan Keller yang mengungkapkan kepuasan pelanggan atau nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan kesesuaian pelayanan

dengan harapan dari pelanggan atau nasabah, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren yang mengatakan bahwa pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) baik secara parsial maupun simultan, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Steffi Mongkaren.

### 3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Berdasarkan deskripsi data yang telah disajikan dari hasil penelitian diatas diperoleh data Kepuasan di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar dalam kategori sangat tinggi ada sebanyak 29 orang (29,6%), kategori tinggi sebanyak 52 orang (53,1%), kategori sedang sebanyak 9 orang (9, 2%) sedangkan dengan kategori rendah sebanyak 8 orang (8,2%).

Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan program spss 20. 0 for windows diperoleh harga korelasi  $R = 0,635$  dengan determinasi  $R\text{ Square} = 0,404$ . Hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas dan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar sebesar 40.4%. Sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya fasilitas yang disediakan dan pelayanan yang diberikan. Jika dikaitkan dengan pembahasan-pembahasan yang telah dijabarkan di atas maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan.

4. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terdapat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dimana hasil yang didapatkan yaitu pengaruh fasilitas terhadap kepuasan sebesar 45.2% dan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan sebesar 32.6%. Hasil ini menunjukkan bahwasanya variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan nasabah karena mempunyai pengaruh yang lebih besar.

## **BAB V PENUTUP**

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar.

1. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 4.945 > t_{tabel} = 1.985$  dengan nilai korelasi parsialnya sebesar 0.452.
2. Berdasarkan uji t yang telah dilakukan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan dengan kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3.356 > t_{tabel} = 1.985$  dengan nilai korelasi parsialnya sebesar 0.326.
3. Berdasarkan uji F yang dilakukan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas dan pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 32.170$  dan nilai signifikansi 0.000 yang jauh lebih kecil dari taraf 0.05. Dan hasil analisis dengan bantuan program spss 20. 0 for windows diperoleh nilai korelasi  $R = 0, 636$  dengan determinasi  $R Square = 0,404$ . Hasil perhitungan tersebut menginformasikan bahwa secara bersama-sama variabel fasilitas dan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar sebesar 40.4%. Sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.
4. Berdasarkan uji yang telah dilakukan variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang lebih dominan dari pada variabel pelayanan, hal ini

dibuktikan dengan nilai parsial variabel fasilitas sebesar 0.452 dan variabel pelayanan sebesar 0.326. Angka tersebut artinya variabel fasilitas dapat memberikan pengaruh sebesar 0.452 atau 45.2% terhadap kepuasan, sedangkan variabel pelayanan memberikan pengaruh 0.326 atau 32.6% terhadap kepuasan.

## B. Implikasi

### 1. Secara Teoritis

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, ini sejalan dengan teori (Budiyanto, 2014, p 3) yang mengatakan bahwa semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan, semakin baik pelayanan yang didapatkan nasabah maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan nasabah. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Steffi Mongkaren, 2013:493), yang mengatakan bahwa fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Secara Praktis

Secara praktis kebijakan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar sudah sejalan dengan teori yang ada, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pihak Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar, karena dilihat dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan hasilnya fasilitas, pelayanan dan kepuasan mempunyai hubungan yang kuat.

## C. Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas seperti:

1. Area parkir yang kurang luas
2. ATM yang kadang tutup

Karena pengaruh fasilitas yang lebih tinggi maka Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar harus lebih memperhatikan fasilitasnya seperti memperluas area parkir dan juga dikarenakan keberadaan ATM Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar hanya 1 di Bank, untuk itu ATM harus dibuka selalu agar nasabah tidak kecewa. Sedangkan angka pengaruh pelayanan yang rendah terhadap kepuasan nasabah untuk itu Bank harus tetap memperhatikan pelayanannya, karyawan Bank harus cepat dalam melayani nasabah agar nasabah tidak menunggu lama dalam bertransaksi.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arya, Maman, Putra, (2010) “*analisis pengaruh kualitas produk fasilitas, kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada pt. kangengan semarang*” *Jurnal Umum Ekonomi*,
- Budiyanto, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal ilmu & Riset Manajemen*, Vol 3 No. 12.
- Eswika Nilasari dan Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, Vol 13 No 1.
- Hamka. (1983). *Tafsir Al-Azhar: juz V-VI*. Jakarta: Pustaka Panjimas.
- Hapsari, Riska. (2015). *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*. Skripsi IAIN Salahtiga.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat edisi kedua.
- Mukhamad Arianto dan Nur Mahmudah. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 1 (2), 111.
- Palenewen, Pieter. “*kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah bank bri cabang pembantu palu*”. *Jurnal EMBA*, 2 (3), 187.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol 11. No 2.

- Rangkyu, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus pln jp*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sartika Moha dan Sjendry Loindang. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol 4. No 1.
- Shihab, M. Q. (2008). *Tafsir Al-Misbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Quran* Tangerang: Lentera Hati, Cet Ke-10
- Sumarni, M. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategic edisi 2*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2 No 1.
- Wijyaningrat Chatrin Surya Budiyo. (2015). *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 4. (4)
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

Jl. Sudirman No.137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar 27213, Telp. (0752) 71150, Ext 135, Fax. (0752) 71879  
Website :www.iainbatusangkar.ac.id e-mail: lppm@iainbatusangkar.ac.id

20 November 2017

Nomor : B- 346 /In.27/L.I/TL.00/ 11 /2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Rangkap  
Perihal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar  
Batusangkar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama/NIM : RIAN SAGITA / 14202141  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang Ganting, 27 Januari 1996  
NIK : KTP. 1304112701960003  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Alamat : Jorong Rajo Dani Nagari Padang Ganting Kecamatan Padang  
Ganting Kabupaten Tanah Datar

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Judul Penelitian : **Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar (Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Syariah KCP Batusangkar)**  
Lokasi : Bank Syariah Mandiri KCP Batusangkar  
Waktu : 21 November 2017 s.d 21 Januari 2018  
Pembimbing 1 : Dr. H. Alimin, Lc., M.Ag.  
2 : Elfadhli, S.E.I., M.Si.

Untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi izin dalam rangka pelaksanaan penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan Kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Ketua  
Kepala Pusat Penelitian dan  
Penerbitan  
  
Ika Metiza Maris, M. Si.

**Tembusan:**

1. Rektor IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan).
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan).



**PT. Bank Syariah Mandiri**  
**Kantor Cabang Batusangkar**

Jl. Soekarno-Hatta No.13  
Pasar Batusangkar  
Tanah Datar - 26500  
Telp. (0752) 72500 - 574700  
Faks. (0752) 72501  
www.syariahmandiri.co.id

22 Desember 2017  
No. 19/1027-3/319

Kepada :  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Kubu Rajo No 137 Lima Kaum  
Batusangkar - 27213 Telp/fax: (0752) 71150

Up : Yth Bapak Yusrizal Efendi, S.Ag., M.Ag, Ketua LPPM

Perihal: **KETERANGAN TELAH SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN A/N RIAN SAGITA**

Reff: Surat Kementerian Agama Institut Agama Islam Negeri Batusangkar Jurusan Perbankan Syariah Fakultas FEBI No. B-148.a./In.27/L.1/TL.00.01/2017

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semoga Bapak beserta seluruh jajaran Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Institut Agama Islam Negeri Batusangkar Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berada dalam keadaan sehat wal'afiat serta selalu mendapat rahmat dan karunia dari Allah SWT.

Terkait perihal diatas kami menyampaikan bahwa ;

Nama: **RIAN SAGITA**  
NIM: 14202141  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan: Perbankan Syariah  
Judul Skripsi: Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar

Telah selesai melakukan penelitian riset lapangan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar untuk kepentingan penulisan tugas akhir.

Demikian kami sampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KC BATUSANGKAR

  
Sudirman  
Branch Manager

### Frequencies

#### Statistics

		X1	X2	Y
<b>N</b>	<b>Valid</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
	<b>Missing</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mean</b>		<b>20,6531</b>	<b>19,3469</b>	<b>21,0306</b>
<b>Median</b>		<b>21,0000</b>	<b>19,0000</b>	<b>22,0000</b>
<b>Mode</b>		<b>21,00</b>	<b>19,00</b>	<b>22,00</b>
<b>Range</b>		<b>10,00</b>	<b>10,00</b>	<b>16,00</b>
<b>Minimum</b>		<b>14,00</b>	<b>14,00</b>	<b>9,00</b>
<b>Maximum</b>		<b>24,00</b>	<b>24,00</b>	<b>25,00</b>
<b>Sum</b>		<b>2024,00</b>	<b>1896,00</b>	<b>2061,00</b>

### Frequency Table

#### X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Valid</b>	<b>14,00</b>	<b>1</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
	<b>16,00</b>	<b>3</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>4,1</b>
	<b>17,00</b>	<b>4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>8,2</b>
	<b>18,00</b>	<b>7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>15,3</b>
	<b>19,00</b>	<b>11</b>	<b>11,2</b>	<b>11,2</b>	<b>26,5</b>
	<b>20,00</b>	<b>10</b>	<b>10,2</b>	<b>10,2</b>	<b>36,7</b>
	<b>21,00</b>	<b>27</b>	<b>27,6</b>	<b>27,6</b>	<b>64,3</b>
	<b>22,00</b>	<b>19</b>	<b>19,4</b>	<b>19,4</b>	<b>83,7</b>
	<b>23,00</b>	<b>10</b>	<b>10,2</b>	<b>10,2</b>	<b>93,9</b>
	<b>24,00</b>	<b>6</b>	<b>6,1</b>	<b>6,1</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

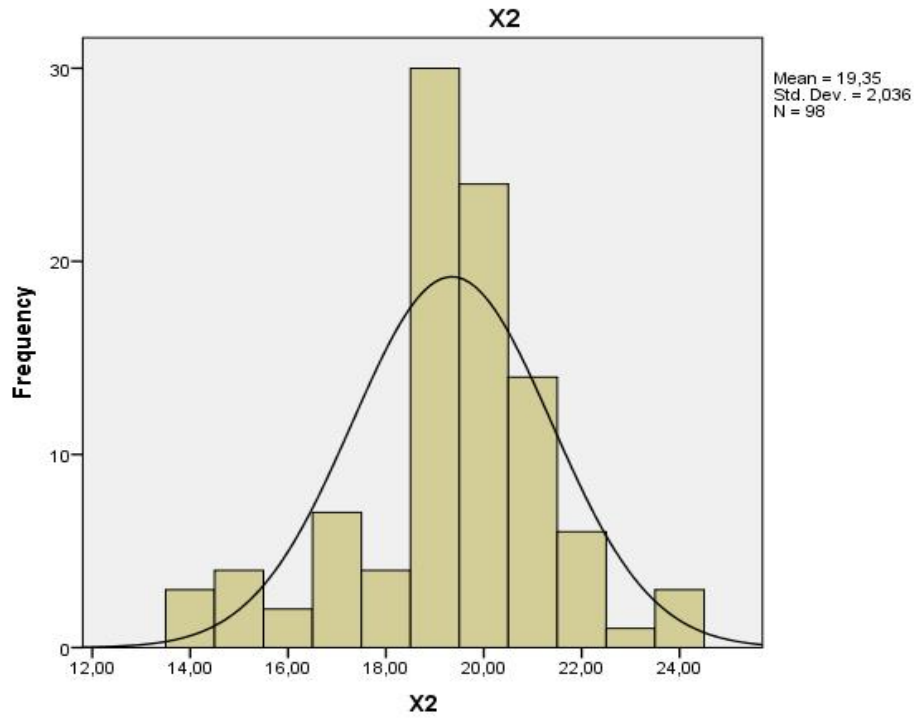
X2

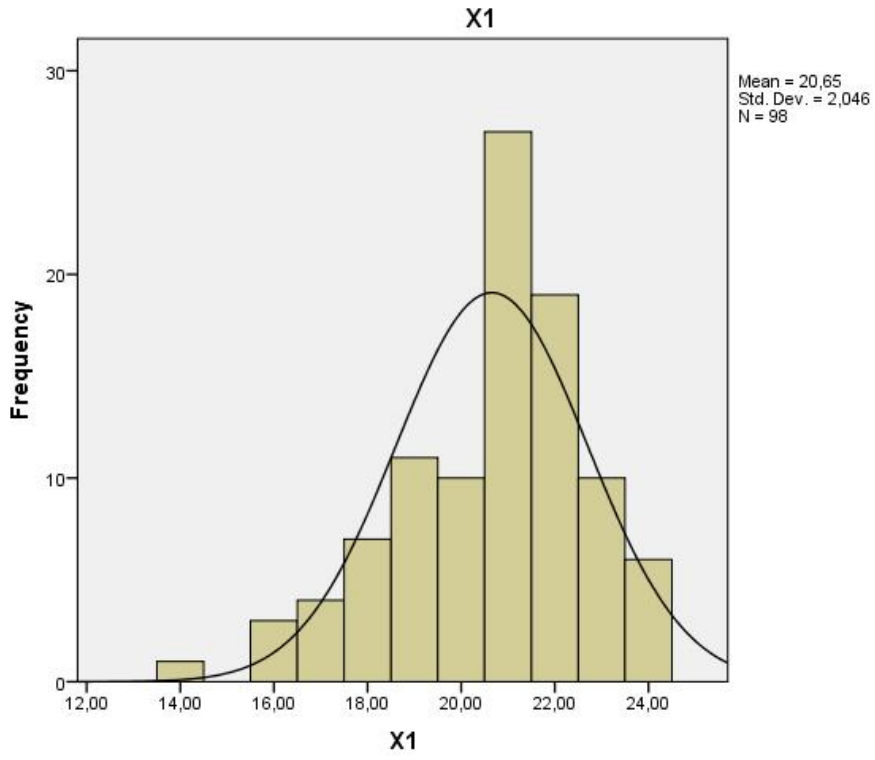
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14,00	3	3,1	3,1	3,1
	15,00	4	4,1	4,1	7,1
	16,00	2	2,0	2,0	9,2
	17,00	7	7,1	7,1	16,3
	18,00	4	4,1	4,1	20,4
	19,00	30	30,6	30,6	51,0
	20,00	24	24,5	24,5	75,5
	21,00	14	14,3	14,3	89,8
	22,00	6	6,1	6,1	95,9
	23,00	1	1,0	1,0	96,9
	24,00	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

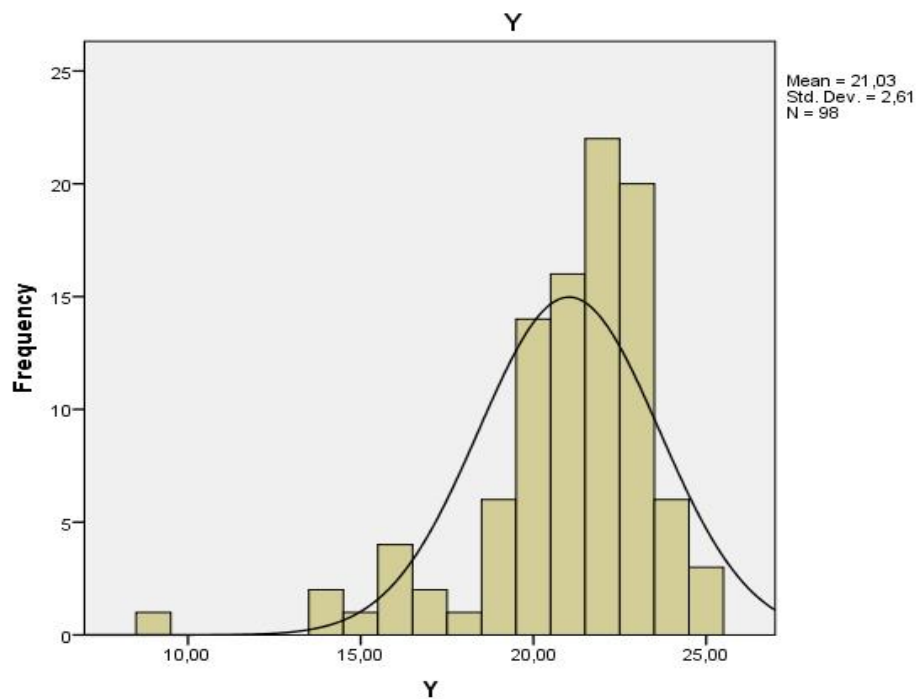
Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9,00	1	1,0	1,0	1,0
	14,00	2	2,0	2,0	3,1
	15,00	1	1,0	1,0	4,1
	16,00	4	4,1	4,1	8,2
	17,00	2	2,0	2,0	10,2
	18,00	1	1,0	1,0	11,2
	19,00	6	6,1	6,1	17,3
	20,00	14	14,3	14,3	31,6
	21,00	16	16,3	16,3	48,0
	22,00	22	22,4	22,4	70,4
	23,00	20	20,4	20,4	90,8
	24,00	6	6,1	6,1	96,9
	25,00	3	3,1	3,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Histogram







Frequency Table Interval

Interval X 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14-16	4	4,1	4,1	4,1
	17-19	22	22,4	22,4	26,5
	20-22	56	57,1	57,1	83,7
	23-24	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Interval X 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14-16	9	9,2	9,2	9,2
	17-19	41	41,8	41,8	51,0

20-22	44	44,9	44,9	95,9
23-24	4	4,1	4,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Interval Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9-12	8	8,2	8,2	8,2
	13-16	9	9,2	9,2	17,3
	17-20	52	53,1	53,1	70,4
	21-25	29	29,6	29,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

## Uji Validitas Variabel X 1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,106	,130	,094	,146	,448**
	Sig. (2-tailed)		,298	,204	,359	,152	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	,106	1	,174	,217*	,159	,488**
	Sig. (2-tailed)	,298		,087	,032	,119	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	,130	,174	1	,337**	,868**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,204	,087		,001	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	,094	,217*	,337**	1	,398**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,359	,032	,001		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98

X1.5	Pearson Correlation	,146	,159	,868**	,398**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	,152	,119	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,448**	,488**	,826**	,580**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

### Reliability Variabel X 1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	5

### Uji Validitas X 2

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,336**	,434**	,307**	,453**	,756**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,002	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	,336**	1	,242*	,155	,218*	,519**
	Sig. (2-tailed)	,001		,016	,129	,031	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	,434**	,242*	1	,349**	,072	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000	,016		,000	,482	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	,307**	,155	,349**	1	,239*	,670**
	Sig. (2-tailed)	,002	,129	,000		,018	,000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	,453**	,218*	,072	,239*	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,031	,482	,018		,000

	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,756**	,519**	,604**	,670**	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

Reliability  
VARIABLES X 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,637	5

Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,295**	,214*	,208*	,237*	,581**
	Sig. (2-tailed)		,003	,034	,040	,019	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	,295**	1	,393**	,276**	,380**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,006	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	,214*	,393**	1	,198	,405**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,034	,000		,050	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	,208*	,276**	,198	1	,085	,496**
	Sig. (2-tailed)	,040	,006	,050		,406	,000
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	,237*	,380**	,405**	,085	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,000	,406		,000
	N	98	98	98	98	98	98
Total	Pearson Correlation	,581**	,753**	,677**	,496**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

Reliability  
VARIABLES Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	5

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,01550366
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,056
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093 <sup>c</sup>

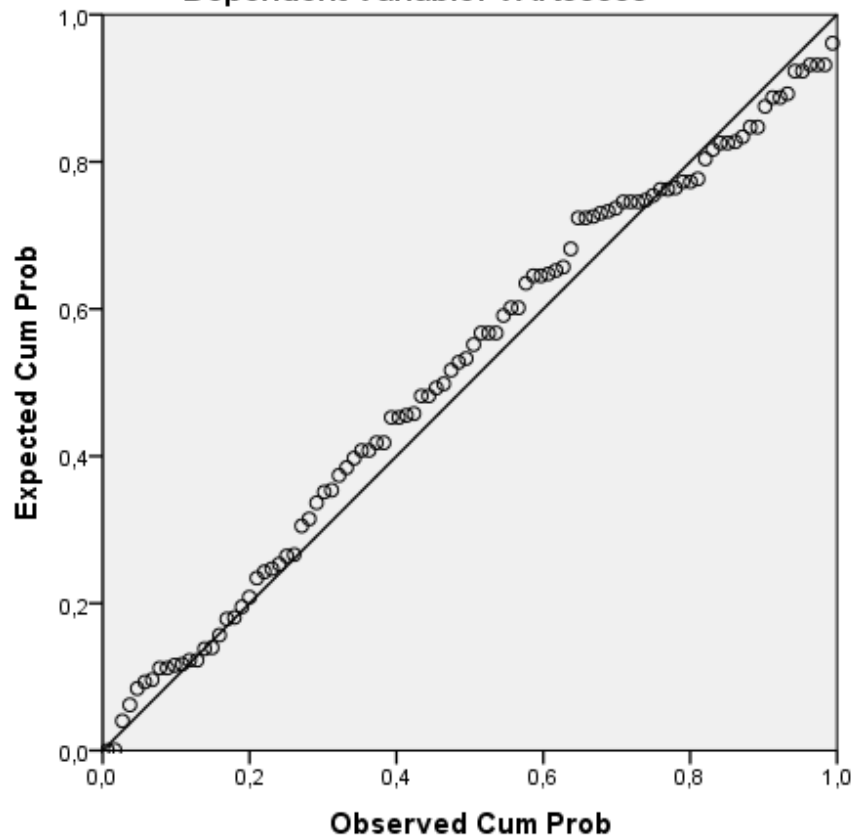
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: VAR00003



### Uji Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,635 <sup>a</sup>	,404	,391	2,03661

a. Predictors: (Constant), X 2, X 1

b. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266,869	2	133,435	32,170	,000 <sup>b</sup>
	Residual	394,039	95	4,148		
	Total	660,908	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X 1, X2

Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,013	2,385		,844	,401
	VAR00001	,562	,114	,440	4,945	,000
	VAR00002	,383	,114	,299	3,356	,001

a. Dependent Variable: VAR00003

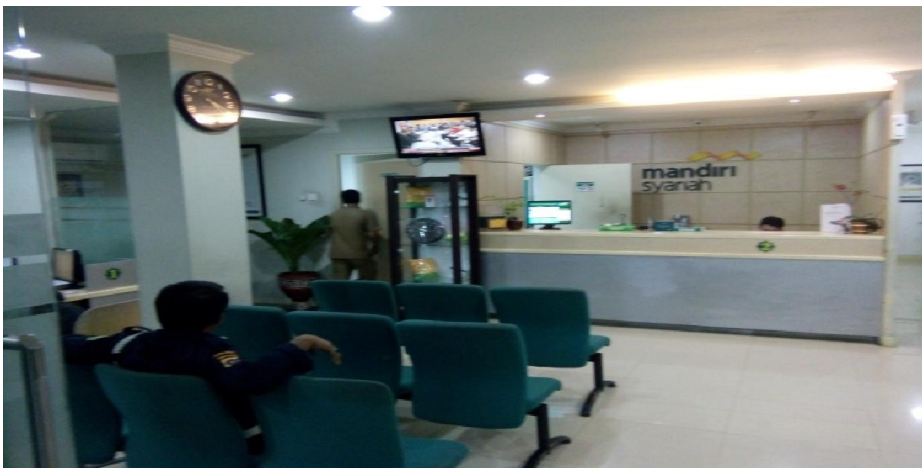
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2,013	2,385		,844	,401					
	X 1	,562	,114	,440	4,945	,000	,577	,452	,392	,791	1,264
	X 2	,383	,114	,299	3,356	,001	,500	,326	,266	,791	1,264

a. Dependent Variable: VAR00003



**Dokumentasi BSM KC Batusangkar**



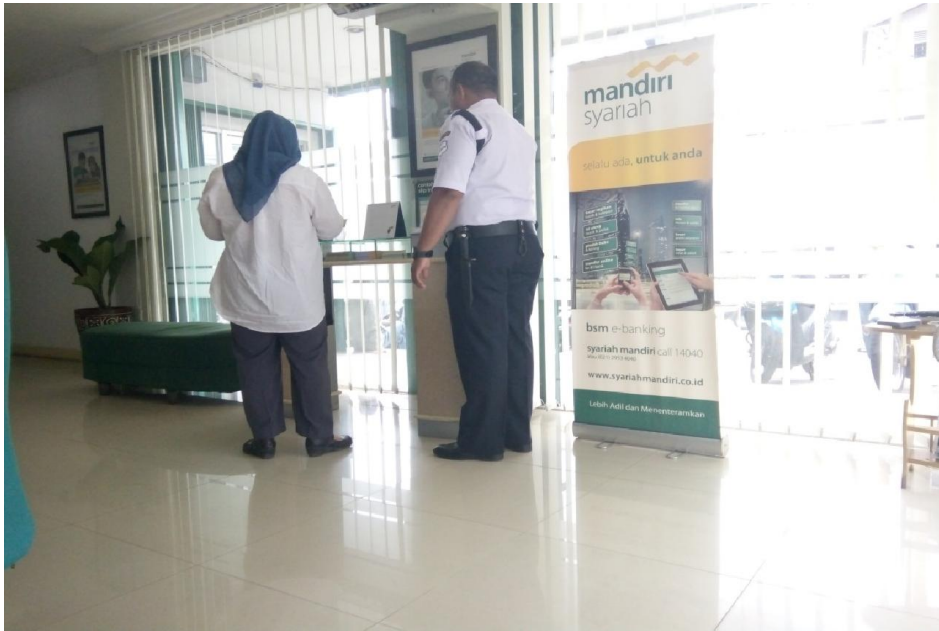
**Dokumentasi Ruang Tunggu Nasabah Lantai 1**



**Dokumentasi Pelayanan Teller Kepada Nasabah**



**Dokumentasi Pelayanan CS kepada Nasabah**



**Dokumentasi Satpam sedang membantu nasabah dalam pengisian slip**



**Dokumentasi saat penyebaran angket**



**Dokumentasi ATM BSM KC Batusangkar**