PENGARUH FASILITAS ATM DAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA BANK SYARIAH BUKOPIN KC BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi S1 Perbankan Syariah

Alhamdulillah
Acc: Skripsi dinaskah-kan

Acc Munaqasah
31/10-19

IAIN BUKITTINGGI

ELFIKA SUSANTI

3315.021

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
2019

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elfika Susanti

Nim : 3315.021

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsia : ***"Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi"***

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot dengan batas yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, Oktober 2019

Penulis



Elfika Susanti

Nim :3315.021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama **Elfika Susanti Nim: 3315021** dengan judul **"Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi"** telah diperiksa dan disetujui untuk dilanjutkan mengikuti sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, Oktober 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
H.Harfandi,SE.M.Si	**Tartila Devy,SE,M.Ak**
NIP.196211101999031001	**NIDN.2009087803**

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahakan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ayahanda dan Ibunda Tercinta

*Sebagai tanda bukti. hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayah (**Aliumar**) dan ibu (**Almh Mardanis**). Kepada ayah terimakasih kepadamu yang tanpa hentinya memberiku semangat doa, dorongan, ridho, dan kasih sayang yang membuatku sampai saat ini selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada dihadapanku. Semua yang engkau berikan tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Untuk ibundaku tersayang terimakasih untuk kehidupan yang telah engkau berikan, perjuanganmu dalam membawaku hadir kedunia ini antara hidup dan mati, terimasih untuk waktu yang singkat yang kita jalani bersama, ku yakin kasih sayangmu tak terhingga yang tidak bisa digantikan oleh siapaun dan bagaimanapun caranya, meskipun engkau sudah tidak ada lagi didunia ini, namun ibu selalu hadir dihati ini, semoga ibu ditempatkan di surga firdaunya. Hanya doa yang selalu kami kirimkan untukmu untuk menghilangkan rasa rindu ini. I Will Always Miss You Now & Forever. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakannku, selalu menasehatiku, serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik. Terimakasih Ayah.... Terimakasih Ibu...*

Kakak-kakak dan Orang Terdekatku

*Sebagai tanda terimakasih aku persembahkan karya kecil ini untuk kakak-kakak dan abang tercintaku (**Yetrimawati, Fatmariza, Ernawilis, dan Roli Afrizal**) serta kakak ipar (**Kamiri, Rian Fitra Ervindo dan Syerli)** terimakasih telah memberi semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini semoga*

doa dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikanku orang yang baik pula. Keponakanku tersayang ***Annisa, Nariza Rahmadani, Alya Jazilah, Abel Alya Farisa, Revan Adliferli, dan Anugrah Ramadhan,*** *serta seluruh keluarga . terimakasih untuk semua doa dan motivasi yang selama ini diberikan kepadaku.*

Teman-Teman

Buat sahabatku ***Riri Anggraini*** *yang selalu memberi motivasi, dukungan dan dorongan agar aku selalu semangat dalam mengerkjakan skripsi ini, sekaligus teman yang juga merasakan bagaimana perjuangan kita awal kuliah sehingga kita bisa sampai pada tahap ini, dan untuk adik2 sekaligus teman yang selalu membantu dalam penyelesaian skripsi ini* ***Putri Handayani, Maharani****, dan* ***Fre Mena Deade****, terimakasih pada kalian yang telah memberi motivasi dan dorongan agar skripsi ini bisa selesai, semoga jalan kalian dilancarkan dan dapat menyelesaikan kuliah kalian dengan baik dan apa yang dicita-citakan bisa tercapai.*

Dosen Pembimbing Skripsi

Bapak ***H.Harfandi SE,M.Si*** *selaku Pembimbing I dan Ibu T****artila Devy, SE,M.Ak*** *selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan menyumbangkan buah pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.*

Tanpa mereka semua maka karya ini idak akan pernah tercipta.

Elfika Susanti

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayana Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi" disusun oleh Elfika Susanti dengan NIM: 3315.021, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Latar belakang penulis memilih judul ini dikarenakan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service serta terjadinya kenaikan jumlah nasabah funding yang naik turun dari tahun 2015-2018 terkait dengan kepuasan nasabah yang ada hubungannya dengan Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research)* yang bersifat deskriptif kuantitatif. Data dikumpul melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang dipakai menggunakan uji pra penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi (R^2) , uji t dan uji f dengan pengolahan data menggunakan SPSS 16.

Dari hasil penelitian didapatkan model regresi linear berganda Y = 7,487 + 0.387X1 + 0,356X2. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ATM berpengaruh secara parsial pada Kepuasan Nasabah Funding dibuktikan dengan nilai t tabel < t hitung (1,948<4,679) sehingga Ho ditolak. Pada variabel Pelayanan Costumer Service berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Funding dibuktikan dengan nilai table < t hitung (1,984<4,341) sehingga Ho ditolak. Dan padaUji F diketahui bahwa Fasilitas ATM dan Pelayan Costumer Service berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

Kata kunci: Fasilitas ATM, Pelayanan Costumer Service, Kepuasan Nasabah Funding

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin , Puji syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis telah bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul " **Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service terhadap Kepuasan Nasabah Funding Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi**". Sekaligus menyelesaikan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Kemudian shsssalawat beriringan salam senantiasa kita mohonkan kepada-Nya agar selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah-Nya kepada kita sehingga menjadikan kita manusia beradab dan berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penuisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan rasa syukur kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Bapak **Dr.Iis Izmuddin, M.A** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Ibu **Sandra Dewi SE,MM** selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di IAIN Bukittinggi.

2. Bapak **H.Harfandi SE,M.Si** selaku Pembimbing I dan Ibu T**artila Devy, SE,M.Ak** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan menyumbangkan buah pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak **Dr.Asyari, S.Ag, M.Si** selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar penulis.
4. Bapak **Taufiq Adi Pradhana** selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Syariah Bukopin Bukittinggi dan Bapak **Dody Wahyudi** bagian Sarlog dan juga selaku praktisi pembimbing selama magang di Bank Syariah Bukopin Kc Bukittinggi, terimakasih telah membantu penulis dengan memberikan informasi pada penelitian yang penulis lakukan. Sehingga mendaptkan data dan semua keperluan penulis mengenai masalah yang penulis teliti.
5. Keluarga ketiga, keluarga **Kak Susi (Plpuh)** yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik dukungan moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga besar **PAA Bukittinggi**, yang telah memberikan dorongan motivasi dan dukungan serta selalu ada disaat penulis suka maupun duka dan membantu penulis dalam penyelesaiin skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta ayahanda **Aliumar** dan Ibunda **Mardanis (Almh)** beserta keluarga besar, masyarakat dan sahabat-

sahabat yang telah membantu dalam proses penelitian sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk **RDF** dan **ADF** yang selalu memberi dorongan dan semangat kepada penulis agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
9. Rekan-rekan Prodi S1 Perbankan Syariah 2015 khususnya PS.A yang selalu memberikan semangat dan juga motivasidalam penyelesaian skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis berdoa dan berharap kepada Allah SWT semoga amal dan kebaikan kita semua diridhai oleh Allah SWT dan bernilai ibadah di hadapan-Nya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa didalamnya masih belum terlepas dari kekurangan dan kesalahan, baik dari segi penulisan maupun penyampaiannya. Untuk itu penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstriktif dari segenap pembaca untuk lebih sempurnanya skripsi ini. Atas kritik dan saran yang disampaikan, penulis ucapkan terimakasih.

Bukittinggi, Oktober 2019

Elfika Susanti
3315. 021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINIL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABLE vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 6
F. Penjelasan Judul 7
G. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah Funding 11
B. Fasilitas ATM 20
C. Pelayanan Costumer Service 25
D. Landasan Syariah 36
E. Kajian Terdahulu 39
F. Kerangka Pemikiran 42
G. Hipotesis 43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian 45
B. Sumber Data 46
C. Populasi dan Sampel 47
D. Instrumen Penelitian 48
E. Uji Instrumen 53
F. Teknik Pengumpulan Data 59
G. Teknik Analisis Data 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT.Bank Syariah Bukopin 67
    1. Sejarah Berdirinya PT.Bank Syariah Bukopin 67
    2. Visi dan Misi PT.Bank Syariah Bukopin 68
    3. Struktur Organisasi PT.Bank Syaraiah Bukopin 70
    4. Tugas dari Masing-Masing Jabatan 72

5. Produk-Produk PT.Bank Syariah Bukopin 76
B. Karakteristik Responden 92
C. Distribusi Jawabah Responden..... 96
D. Hasil Uji Instrumen
1. Uji Validitas 100
2. Uji Realibilitas..... 102
3. Uji Asumsi Klasik 103
E. Hasil Ananalisis Data 110
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....110
2. Koefisisn Korelasi (r).....112
3. Koefisien Determinasai (R^2).....113
4. Uji T.....114
5. Uji F.....115
F. Analisis Penulis 117
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan..... 123
B. Saran..... 124
DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi tahun 2014-2018

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Tabel 3.2 Nilai Bobot Jawaban

Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Tentang Fasilitas ATM

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Costumer Service

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah Funding

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas X1 (Fasilitas ATM)

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas X2 (Pelayanan Costumer Service)

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Nasabah Funding)

Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskesidastisitas

Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.21 Hasil Uji T

Tabel 4.22 Hasil Uji F

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi Bagian Pendanaan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi Bagian Bisnis

Gambar 4.3 Kurva Normal P-P Plot

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskesidastisitas

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama yang harus diperhatikan agar nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan, karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja suatu perusahaan, maka itu menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas, baik itu dari segi pelayanan maupun dari fasilitasnya.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan perusahaan dalam rangka memberikan tingkat kepuasan kepada nasabah terhadap produk/jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap tehadap kepuasan nasabah. 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. Oleh sebab itu bank harus bisa memberikan layanan yang lebih baik agar nasabah tidak berpindah kepada bank lain. Selain faktor kualitas pelayanan faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kelengkapan fasilitas bank. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh lembaga perbankan merupakan

bukti fisik yang bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu dan lain sebagainya, selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya yaitu fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan lain sebagainya.[1]

Fasilitas dan pelayaan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari penelitian terdahulu bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.[2] Juga dapat dilihat dari hasil penelitian lainnya bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan secara individual variabel fasilitas dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena pelayanan yang baik dapat menambah kepuasan nasabah.[3]

---

[1] Wiwi Widiyah, *" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon "* Skripsi Sarjana Pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, tidak diterbitkan, 2013, hal 1-3

[2] Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di SAMPIT",* Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No.1, 2017 hal. 59.

[3] Irnia Fatmawati, *" Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Mikro Syariah "* Skripsi Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, tidak diterbitkan, 2015.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi
Pada Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Nasabah Funding (Orang)	Kenaiakan/penurunan	
		Σ	%
2014	3.026	-	-
2015	4.190	1.164	38,5
2016	4.680	490	11,7
2017	5.936	1. 256	26,8
2018	6.369	1.233	20,8

Sumber: Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa jumlah nasabah funding mengalami kenaikan dalam segi angka, namun pada persentasenya mengalami turun naik, yaitu pada tahun 2015 persentase jumlah nasabah funding adalah 38,5% dan pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 11,7%, namun pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 26,8%, tetapi pada tahun 2018 mengalami penurunan kembali menjadi 20,8%. Dari data diatas dapat juga kita lihat bahwa terjadi kenaikan dan penurunan pada jumlah nasabah, hal yang demikian terjadi apakah dipengaruhi oleh fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Demikian juga dapat dilihat pada kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi,dimana biasanya suatu bank memberikan fasilitas kepada nasabah diantaranya parkir kendaraan,ruang tunggu, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), SMS Banking, internet Banking dan Mobile Banking, sedangkan di Bank Bukopin Syariah KC Bukittinggi, dimana setelah dilakukan pengamatan dapat dilihat bahwa ketersediaan ATM yang masih terbatas (terdapat satu ATM Bank Bukopin Syariah di Bukittinggi,)

yang mana jika terjadi gangguan pada ATM tersebut mengakibatkan nasabah harus menggunakan ATM lain yang harus menggunakan potongan biaya administrasi yang dapat merugikan nasabah. Dalam masalah keterbatasan ATM bank syariah bukopin bekerjasama dengan jaringan prima dan jaringan bersama serta juga dapat diakses di sebanyak 900 lebih ATM Bank Bukopin diseluruh indonesia tanpa dipungut biaya administrasi,dan pada umumnya semua bank sudah memakai jaringan prima dan jaringan bersama tersebut, meskipun bisa menggunakan jaringan prima dan jaringan bersama, tapi nasabah harus menggunakan potongan biaya yang dapat merugikan nasabah tersebut.

Demikian juga dengan penggunaan SMS Banking, tidak seperti bank konvensional seperti BRI yang mana apabila ada penarikan atau transfer dari bank lain akan ada laporannya yang masuk ke Hp kita sedangkan di bank syariah bukopin bukittinggi belum ada, dan bank bukopin juga belum memakai fasilitas Internet banking. Serta di bank Bukopin Syariah KC Bukittinggi menawarkan pelayanan kepada nasabah diantaranya Customer Service (CS), Teller dan Security. Dalam kesediana CS dan Teller, hanya terdapat dua *teller* dan satu CS, yang mana apabila CS tersebut berhalangan hadir maka teller yang menggantikan posisi CS sementara posisi teller tidak ada yang menggantikan, hal yang demikian merupakan masalah apabila nasabah yang berkunjung ke Teller banyak dan Tellernya Cuma satu maka maka nasabah harus mengantri lebih lama.

Penelitian ini berdeda dengan penelitian- penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, karena penelitian sebelumnya untuk variabel X terdiri dari beberapa variabel seperti Customer Service dan layanan teller sedangkan pada penelitian ini untuk variabel X yaitu fasilitas ATM dan pelayanan Costumer Service, sedangkan pada variabel Y nya sama yaitu kepuasan nasabah. Dan perbedaan yang lainnya yaitu pada tempat penelitian, yang mana penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang mana sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian tentang Pengaruh fasilitas ATM dan pelayanan Costumer Service terhadap kepuasan nasabah funding di bank ini.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang apakah fasilitas dan pelayanan itu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah funding. Berdasarkan pemaparan di atas maka dengan itu penulis tertarik untuk mengangkat topik pembahasan tentang "**Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi"**

B. Identifikasi Masalah

Berikut permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Terjadinya kenaikan jumlah nasabah funding yang menurun pada tahun 2015 dan 2017
2. Kurangnya jumlah fasilitas dan pelayanan pada nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi..

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada fasilitas perbankan hanya fasilitas ATM dan Pelayanan CS pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok yang dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu: untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

1. Menambah wawasan baru mengenai pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah funding serta sebagai persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi.

2. Untuk menambah ilmu pengetahuan dalam kajian ekonomi dan sebagai bahan referensi atau bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

b. Bagi Intitusi Pendidikan

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

c. Bagi PT.Bank Syariah Bukopin

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Bank Syariah Bukopin sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah funding.

F. Penjelasan Judul

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diketahui bahwa judul penelitian yang akan dilakukan adalah "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding pada PT Bank Syariah Bukopin Bukittinggi".

Sebelum membahas terlalu jauh dalam proposal ini, dan untuk menjembatani pemikiran penulis dengan pembaca agar terdapat kesamaan pemahaman dalam memahami proposal ini ,maka penulis menjelaskan istilah-istilah yang akan ditemui dalam proposal ini, yaitu sebagai berikut:

Pengaruh : penggunaan prilaku aktual yang menyebabkan perubahan sikap atau perilaku seseorang, kelompok atau organisasi.[4]

Fasilitas : Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.[5]

Pelayanan : kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.[6]

Kepuasan Nasabah Funding : Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dengan yang diharapkan dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito/surat berharga lainnya.

Bank Syariah : lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat (dalam bentuk Giro Wadi'ah, Tabungan Wadiah, dan Deposito Murabahah) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam

---

[4] Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi*,(Jakarta:Rajawali Pers,2015), hal.246

[5] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi ke-13, Alih Bahasa Benyamin Molan* ,(Jakarta Prehalindo,2009),hal.45

[6] M.Nur Sutanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Alfabeta,2010),hal.211

bentuk pembiayaan (Mudharabah, Murabahah, Ijarah) berdasarkan prinsip syari'ah.[7]

"Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi" maksud judul yang penulis teliti disini adalah penulis menjelaskan bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi tersebut, jadi penulis ingin melihat seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Apakah fasilitas dan pelayan tersebut berpengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Proposal ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I : **PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan dengan mengemukakan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan.

BAB II : **LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang terdiri dari sub bagian diantaranya: pengertian kepuasan nasabah, faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, indikator-indikator kepuasan nasabah,

[7] Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Resiko Perbankan Syariah*, (Jakarta:Salemba Empat,2013), hal.29.

pengertian funding, produk-produk funding, pengertian fasilitas, faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas, pengertian ATM, pelayanan yang diberikan ATM, fasilitas lain yang diberikan suatu Bank kepada nasabah, hubungan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, pengertian pelayanan, pengertian CS, fungsi dan tugas CS, karakteristik pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, faktor penentu kualitas layanan, dimensi pelayanan, pelayanan yang ditawarkan suatu bank kepada nasabah, hubungan pelayanan dengan kepuasan nasabah, landasan syariah, kajian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : **METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan pemaparan tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis dan lokasi penelitian, sumber data, populasi dan sampel, instrumen penelitian, uji instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilapangan.

BAB V : **PENUTUP**

Merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Disini dijelaskan bagaimana penyelesaian dari persoalan-persoalan yang dikemukakan dalam rumusan masalah beserta alasan-alasannya.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah *Funding*

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.[8] Sedangkan nasabah merupakan orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjamnan pada pihak bank**.**[9]

Menurut Kotler Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Engel Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam prakteknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:

---

[8] Santot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank,* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2013) hal.18-19

[9] M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.189.

a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh Darek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richench yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.[10]

2. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana , yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.

b. Survey kepuasan pelanggan

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei,

[10] Fitri Madona, " P*engaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*" Tugas Akhir Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang " tidak diterbitkan, 2017, hal 30-31

baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

c. Konsumen Samaran

   Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

   Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

Sementara itu menurut Richard F Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

a. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan
b. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
c. Menutup segala kesenjangan yang ada.
d. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
e. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.

f. Mempelajari bagaiman akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.

g. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.[11]

3. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Lupyody untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan lain,yaitu:

a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosi yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cendrung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

e. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan

[11] Kasmir, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta :Rajawali Pers, 2014), hal 265-267

suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.[12]

4. Indikator – Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator-indikator kepuasan nasabah diantaranya yaitu:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction)*

   Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan.

   Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmations of Expectation*)

   Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat Beli Ulang *(Repurchase Intention*)

   Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan

[12] Rambat Lupyody, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat,2013), hal 264.

jasa perusahaan lagi.

e. Kesediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelan guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: a).Kompalin b).Return atau pengembalian produk c).Biaya garansi d).Product recall e).Gethok tular negatif f).Defections (konsumen yang beralih kepesaing).[13]

5. *Funding* (Penghimpun Dana)

a. Pengertian *Funding* (Penghimpun Dana)

Penghimpunan dana adalah kegiatan usaha lembaga keuangan dalam menarik dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito/surat berharga lainnya.[14]

b. Produk- Produk *Funding* (Penghimpun Dana)

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk:

---

[13] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hal.368.

[14] Frianto Pandia, *Manajemen Dana dan Kesehatan Bank*, (Jakarta:Rineka Cipta,2012), hal.1

1) Tabungan.

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Akad dalam tabungan:

a) *Wadi'ah*, yatu transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.

b) *Mudharabah*, transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah telah disepakati sebelumnya.[15]

2) Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dan bank, dengan akad *Mudharabah*, dimana transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai dengan syariah, dengan pembagian hasil

[15] Sumar'in , *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2012), hal.79

usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumya.[16]

3) Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah lainnya atau dengan pemindah bukuan.

a) *Wadi'ah*, adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau titipan sewaktu-waktu.

b) *Mudharabah*, transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah telah disepakati sebelumnya.[17]

Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah*.

a. Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *Wadi'ah* yang diterapkan adalah *Wadi'ah* yad dhamanah yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah* yad dhamanah merupakan pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan

[16] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers,2015), hal.38
[17] Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*,.....hal.32-33

harta titipan tersebut.

b. Prinsip *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsip *Mudharabah*, penyimpanan atau deposan betindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan murabahah atau ijarah seperti yang telah dijelaskan terdahulu.

Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *Mudharabah* kedua. Hasil usaha ini akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *Mudharabah* kedua, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan dana prinsip *Mudharabah* terbagi dua yaitu:

1) *Mudharabah Mutlaqah*

Dalam *Mudharabah Mutlaqah* tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun. Nasabah tidak memberikan persyaratan apa pun kepada bank, ke bisnis apa dana yang disimpannya itu hendak disalurkan, atau menetapkan penggunaan akad-akad tertentu, ataupun mensyaratkan dananya diperuntukkan bagi nasabah tertentu. Jadi bank memiliki kebebasan penuh untuk menyalurkan dana ini ke bisnis manapun yang diperkirakan menguntungkan.

2) *Mudharabah Muqayyadah*

Jenis *Mudharabah* ini merupakan simpanan khusus dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank. Misalnya diisyaratkan digunakan untuk bisnis tertentu, atau disyaratkan digunakan dengan akad tertentu, atau disyaratkan digunakan untuk nasabah tertentu.

c. Akad Pelengkap

Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini bank dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul. Salah satu akad pelengkap yang dapat dipakai untuk penghimpunan dana adalah akad wakalah. [18]

B. Fasilitas ATM

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyaman konsumen.[19]

---

[18] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan , edisi kelima* , (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2014), hlm.97-112

[19] Philip Kotler,Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi ke-13, Alih Bahasa Benyamin Molan...*,hal.45

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas yaitu:

a. Sifat dan tujuan organisasi jasa.

   Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya.

b. Ketersediaan tanah

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

c. Fleksibilitas

   Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volune 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.

d. Faktor estetis

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

e. Masyarakat dan lingkungan sekitar

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

f. Biaya konstribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.[20]

3. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

4. Pelayanan yang diberikan ATM

Pelayanan yang dapat diberikan oleh ATM kepada para pemegang kartu ATM antara lain:

a. Dapat menarik uang tunai.

b. Memesan buku cek dan bilyet giro (BG).

c. Meminta rekening koran.

d. Melihat saldo rekening.

e. Melakukan pembayaran listrik, telefon, air, dan pembayaran lainnya.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping pelayanan yang diatas adalah:

a. Lokasi ATM tersebut tersebar di berbagai tempat-tempat strategis.

b. Pengoperasiannya mudah.

c. Melayani 24 jam termasuk hari libur.

d. Menjamin keamanan dan privacy.

---

[20] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta:Andi Offset,2007), hal.43-45

e. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari satu kali sehari.[21]

5. Fasilitas lain yang ditawarkan Suatu Bank kepada Nasabah

Berikut ini adalah fasilitas yang ditawarkan oleh suatu bank kepada nasabahnya untuk mempermudah nasabah dalam melakukan suatu kegiatan atau transaksi disuatu bank, diantaranya:

a. Parkir Kendaraan

Parkir kendaraan merupakan fasilitas penunjang yang disediakan oleh bank untuk mempermudah nasabah memarkirkan kendaraannya jika nasabah berkepentingan ke bank.

b. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan suatu ruangan yang disediakan oleh suatu bank untuk nasabah menunggu kepentingannya selesai diproses.

c. MS Banking

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler /*handphone* dengan menggunakan media SMS *(Short Message Service).*[22]

d. Internet Banking

Menurut Bank Indonesia (2004) Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa Bank Yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.[23]

---

[21] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ...hal.139

[22] Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: CV Andi OFFSET, 2011), hal. 68

[23] Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* , (Yogyakarta: Graha Ilmu,2011), hal.112-113

e. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan sebuah fasilitas layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi dengan menggunakan menu yang tersedia, yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.[24]

6. Hubungan Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi dimata pelanggan. Disejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin menarik fasilitas yang ditawarkan semakin menjadikan kepuasan nasabah dalam menabung di suatu bank tersebut.[25]

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Ana Rijeki Sabiyatunadhif (2823123010) tentang Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung**"** dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

[24] Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*,...hal.110-111

[25] Irnia Fatmawati, " *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah"* Skripsi Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, Tidak Diterbitkan, 2015, hal 45.

Tulungagung. Artinya apabila fasilitas baik maka kepuasan nasabah juga dapat meningkat begitu pula sebaliknya, apabila fasilitas menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. [26]

C. Pelayanan Customer Service

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah pelayanan bisa diartikan sebagai " melakukan sesuatu bagi orang lain". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki**.**[27]

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.[28]

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perorangan dalam rangka melayani kebutuhan seseorang baik dengan cara membantu, memudahkan maupun menyenangkan konsumen yang memiliki sifat tidak

---

[26] Ana Rijeki Sabiyatunnadhif, "*Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung"* Skripsi Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, tidak Diterbitkan, 2016.

[27]M.Nur Sutanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* ...hal.211

[28] Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal.108

berwujud dan tidak dapat dimiliki.

2. Pengertian Customer Service

Customer Service adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[29]

3. Fungsi dan Tugas Customer Service

Dalam praktiknya fungsi dan tugas customer service adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis.

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, CS harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam "assalamualaikum" atau "selamat pagi/siang /sore". Selama melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

b. Sebagai Deskman.

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

[29]Santot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*,...hal.177

c. Sebagai Salesmen.

Tugasnya dikantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d. Sebagai ustomer Relatio Officer.

Dalam hal ini CS bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator.

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menumpang keluhan, keberatan atau konsultasi.[30]

4. Karakteristik Pelayanan (*Service*)

Beberapa karakteristik dari pelayanan yaitu:

a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk.

b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.

c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.

[30] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ...hal.250-252

d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
k. Pengukuran efektivitas pelanggan bersifat subyektif.
l. Optin penetapan harga lebih rumit.[31]

5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Diantara ciri-ciri dari pelayanan yang baik yaitu:

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

[31] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hal.86

b. Tersedianya personel yang baik.

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari juga petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertangguang jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya, jika terjadi sesuatu, maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi.

Petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang

jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Menjaga rahasia bank sama dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah terhadap bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuannya dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas CS yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan nasabah terhadap bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.[32]

[32] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ...hal.257-259

6. Faktor penentu kualitas layanan

Faktor yang menentukan kualitas layanan jasa yaitu sebagai berikut:

a. Reliability

Yaitu keandalan, mencakup kinerja (*performance)* an kemampuan untuk dipercaya *(dependability*) serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.

b. Responsiveness

Kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggan.

c. Competence

Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

d. Access

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai, seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa mudah diakses.

e. Courtesy

Memiliki sifat sopan santun, respek, perhatian, keramahan, dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis customer service dan costumer relations.

f. Communication

Media komunikasi yang dipergunakan selai dapat memudahkan penyampaian informasi, pesan-pesan, dan mudah dipahami serta penuh perhatian untuk mendengar atau keluhan yang disampaikan oleh

pelanggannya.

g. Credibility

Kepercayaan yang dibangun itu berawal dari sifat jujur dan dapat diterima, biasanya mencakup citra, nama, dan reputasi yang baik dari pihak perusahaan atau *customer service* dalam berintegrasi dengan pelanggannya.

h. Security

Menciptakan rasa aman dan nyaman dari suatu resiko, atau keraguraguan yaitu berkaitan dengan keamanan secara fisik, keuangan, dan kerahasiaan terjamin.

i. Understanding or Knowing the Customer

Berupa memahami kebutuhan atau keinginan para pelanggannya.

j. Tangibles

Wujud fisik yang ditampilkan, sosok gedung, ruangan, dan fasilitas, dan sarana parkir serta peralatan penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan jasa yang memadai, aman dan nyaman.[33]

7. Dimensi Pelayanan

Menurut pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:

a. Berwujud (tangible) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari

[33] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2014), hal. 282-284.

pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, keandalan petugas dalam memberikan informasi dan melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
c. Ketanggapan (responsiviness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
d. Jaminan dan kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahan.
e. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.[34]

8. Pelayanan yang ditawarkan Suatu Bank kepada Nasabah

Berikut ini adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada nasabahnya untuk mempermudah nasabah dalam melakukan suatu kegiatan atau transaksi disuatu bank, diantaranya:

a. *Security*

Security merupakan satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh

[34] Rambat Supriyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal.182

instansi / proyek/ badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan dilingkungan kerjanya.

b. *Teller*

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.[35] Juga dapat dikatakan kasir merupakan petugas bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.[36]

9. Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelangan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan. Dengan demikian apabila kepuasan pelanggan boleh dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan, maka kita dapat merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut: Z=X/Y, dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan pelanggan, dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut, maka kita dapat memahami jika Z>1, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi hal ini karena pelanggan

[35] Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hal.167

[36] Moh.Ramly Faud & M. Rustan D.M, *Akuntansi Perbankan Petunjuk Praktis Operasional Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2005), hal.43

merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi harapan pelanggan. Sedangkan jika Z<1, berarti kepuasan pelanggan menjadi rendah, karena pelanggan merasakan kualitas produk lebih kecil dari kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Kurz & Clow , pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut " *if the service Performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is consideret to be just" OK"* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.[37]

Pelayanan merupakan satu hal mutlak yang tidak dapat dipisahakan dalam kegiatan dunia perbankan. Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, saat ini telah memacu untuk meningkatakan mutu pelayanan dan kualitas tenaga kerja serta melancarkan strategi guna menjaring calon nasabah. Bank tidak dapat melakukan proses kerjanya sendiri tanpa adanya kerjasama dengan nasabah. Sehingga terjadi hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah. Hubungan yang baik ditentukan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan nasabah dapat terwujud apabila pelayanan yang diterima nasabah dirasakan dapat memenuhi harapan nasabah atas kualitas pelayanan bank. Apabila bank tersebut dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah maka akan timbul rasa setia

[37] Fajar laksana, *Manajemem Pemasaran Pendekatan Praktis*,.....hal 96-97.

nasabah kepada bank.[38]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Risdayanti Harun (50400112039) tentang pengaruh pelayanan Costumer Service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa dapat disimpulkan bahwa pelayanan costumer service berpengaruh terhadp kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.[39] Artinya apabila pelayanan baik maka kepuasan nasabah juga dapat meningkat begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun.[40]

D. Landasan Syariah

Landasan syariah yang mengacu pada masalah yang dibahas dalam proposal ini diantaranya yaitu:

1. Al-Qur'an

a. Q.S Al-Baqarah ayat :275

ٱلَّذِينَ يَأۡكُلُونَ ٱلرِّبَوٰاْ لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ ٱلَّذِي يَتَخَبَّطُهُ ٱلشَّيۡطَٰنُ مِنَ ٱلۡمَسِّۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمۡ قَالُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡبَيۡعُ مِثۡلُ ٱلرِّبَوٰاْۗ وَأَحَلَّ ٱللَّهُ ٱلۡبَيۡعَ وَحَرَّمَ ٱلرِّبَوٰاْۚ فَمَن جَآءَهُۥ مَوۡعِظَةٞ مِّن رَّبِّهِۦ فَٱنتَهَىٰ فَلَهُۥ مَا

---

[38] Badi'u Rajab, *" Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syari'ah"* Skripsi Sarjana Fakultas Pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, tidak diterbitkan,2008.

[39] Risdayanti Harun," *Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa"* Skripsi Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, tidak Diterbitkan,2016.

[40] Septiana Dwi Exmawati, "*Pengaruh Pelayanan dan Keunggunan produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung"* Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, tidak diterbitkan,2014, hal.6.

سَلَفَ وَأَمۡرُهُۥٓ إِلَى ٱللَّهِۖ وَمَنۡ عَادَ فَأُوْلَٰٓئِكَ أَصۡحَٰبُ ٱلنَّارِۖ هُمۡ فِيهَا خَٰلِدُونَ ٢٧٥

"*Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu, (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*

Ayat diatas menerangkan bahwa dalam praktek perbankan syariah melarang mengambil riba, yang mana dalam mengambil riba sama dengan kita mengambil harta orang lain dengan cara yang batil, yang mana dapat merugikan sebelah pihak. Dari ayat diatas dijelaskan bahwa orang mengambil riba tersebut kekal didalam neraka.

b. Surah Ali-Imran ayat: 159

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

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

Dari ayat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada seseorang hendaklah berkata dengan lemah lembut dan tidak berkata keras dan kasar, apabila kita berkata

keras dan kasar maka orang tersebut akan menjauh dari kita, dan musyawarahkan apa yang menjadi keluhannya agar masalah tersebut dapat terselesaikan dan selalu mengingat Allah SWT dalam segala kegiatan apapun.

c. Surat Al-Qashash ayat :77

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Dari ayat diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa kita dianjurkan untuk berbuat apa yang telah dianjurkan Allah kepada kita baik itu untuk kebahagiaan di dunia maupun untuk kehidupan diakhirat dan berbuat baik kepada sesama serta tidak melakukan kerusakan dimuka bumi karena Allah SWT tidak menyukainya, kita misalkan berbuat baik kepada sesama dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah yang mana jika kita melayani nasabah dengan baik maka ia akan merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan kepadanya.

2. Hadits

a. Hadits Rasulullah dari Bukhori

لا يُؤمِنُ أحدُكم حتى يُحِبَّ لأخيه ما يُحِبُّ لنَفْسِه

"Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri"**.**

Maksud dari ayat diatas adalah kita memperlakukan seseorang sebagaimana kita memperlakukan diri kita sendiri, dalam kehidupan kini kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan tersebut ketika kita melayani orang lain.

b. Hadits Rasulullah dari Jabir bin Abdillah

خير الناس أنفعهم للناس

"Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya"

Maksud dari hadits di atas menjelaskan bahwa keutamaan yang didapatkan oleh seseorang yang mau memberi bantuan dan pelayanan kepada sesama demi memenuhi kebutuhan mereka baik dalam bentuk pertolongan materi. berbagai ilmu, atau tolong menolong dalam mengerjakan sesuatu dan lain sebagainya yang mana yang demikian itulah orang yang bermanfaat itu.

E. Kajian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu dimaksudkan untuk menghindari duplikasi penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini mengungkapkan tema penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan objek penelitian yang

akan diteliti, serta melihat perbedaan-perbedaannya dengan untuk menunjukkan kelayakan penelitian yang akan dilakukan agar terhindar dari duplikasi.

Penyusunan karya ilmiah membutuhkan adanya berbagai dukungan teori dari berbagai sumber atau rujukan yang mempunyai relevansi yang kuat dengan rencana suatu penelitian. Kajian terdahulu yang diambil sebagai sumber dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang ditulis oleh**, Ana Rijeki Sabiyatunnadhif (2823123010))** melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung"** yang bertujuan untuk melihat Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung**.** Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.
2. Penelitian yang ditulis oleh, **Jefrizal (3314.358)** melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Study Kasus: Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh)"** yang bertujuan untuk melihat Pengaruh Pelayanan

Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Study Kasus: Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh). Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCP Payakumbuh (Study Kasus: Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh).

3. Penelitian yang ditulis oleh, **Risdayanti Harun (50400112039)** melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa"** yang bertujuan untuk melihat Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan costumer service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Penelitian yang ditulis oleh, **Mohammad Rendy Nugroho (1110053000031)** melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati"** yang bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati. Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa Kualitas Pelayanan Costumer Service berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati

5. Penelitian yang ditulis oleh, **Tri Yulianto (B100100312**) melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan (Study Kasus Pada Nasabah Bank BRI)"** yang bertujuan untuk menguji atau menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan (Study Kasus Pada Nasabah Bank BRI) . Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan ATM dan Kepercayaan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

   Penelitian ini berdeda dengan penelitian- penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, karena penelitian sebelumnya untuk variabel X terdiri dari beberapa variabel seperti Customer Service dan layanan teller sedangkan pada penelitian ini untuk variabel X yaitu fasilitas dan pelayanan, sedangkan pada variabel Y nya sama yaitu kepuasan nasabah. Dan perbedaan yang lainnya yaitu pada tempat penelitian, yang mana penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang mana sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian tentang Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah *Funding* di bank ini.

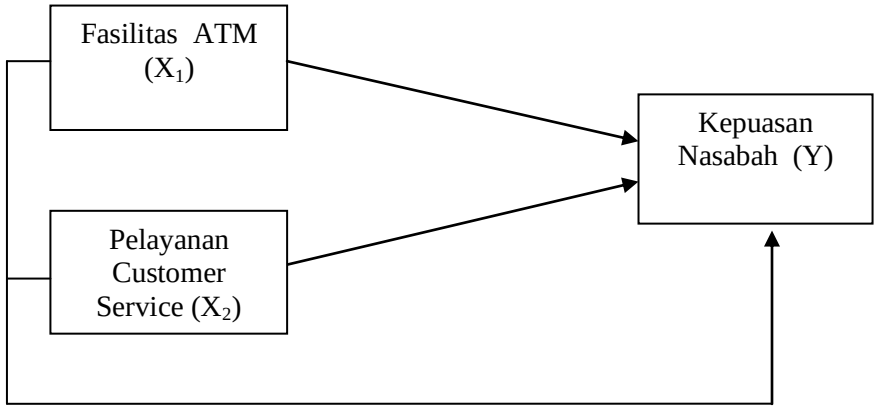
F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka teori dalam penelitian ini di fokuskan pada pengaruh Fasilitas Dan Pelayan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kc Bukittinggi. Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggunakan

analisis regresi linear berganda, dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Keterangan:

X_1 : Fasilitas ATM

X_2 : Pelayanan Customer Service

Y : Kepuasan Nasabah

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara. Karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.[41]

jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.[42]

---

[41] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan RNB,* (Bandung:Alfabeta.2014), hal 64

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan RNB*.....hal 64

Hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

H_0 = Fasilitas ATM dan Pelayanan Customer Service tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

H_1 = Fasilitas ATM dan Pelayanan Customer Service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

BAB III
METODE PENELITIAN

H. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian field research yang bersifat deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Pada dasarnya, pendekatan ini menggunakan data melalui angka-angka seperti persentase.[43]

Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini tediri dari dua variabel, yaitu fasilitas dan pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.

Variabel bebas *(indenpendent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabe l ”X”. yang dalam penelitian ini X_1nya yaitu Fasilitas dan X_2 nya yaitu Pelayanan.]

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.Keberadaan variabel ini

[43] Suryani dan Hendrayani, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*” (Jakarta: Kencana,2015) .hal.11

dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel "Y". yang dalam penelitian ini sebagai Y nya adalah kepuasan nasabah.[44] Penelitian ini juga besifat asosiatif, yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel atau lebih[45].Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi, yang bertempat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.16, Bukittinggi, Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat.

I. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang biperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru dari PT Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi, seperti hasil dari wawancara, hasil dari pengisian angket, dan pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

---

[44] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.61

[45] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*..... hal.60

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.[46] Data sekunder biasanya berupa tabel-tabel dan diagram-diagram seperti laporan keuangan, absensi gaji, laporan pemerintah dan data yang diperoleh dari majalah dan sebagainya.

J. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dapat juga didefenisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh nasabah Funding Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

Dalam penelitian ini populasinya yaitu sebanyak jumlah nasabah Funding pada tahun 2018 yaitu: 6.369

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau sampel dapat didefenisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur

[46] Misbahuddin & Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi Ke-2*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), hal.22

tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Jadi sampel dari penelitian ini adalah beberapa orang dari nasabah Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.[47]

Sedangkan sampelnya yaitu sebanyak: 98,45 orang yang dicari dengan menggunakan rumus SLOVIN:

$n = N / (1 + (N \times e^2))$
Sehingga:
$n = 6.369 / (1 + (6.369 \times 0{,}1^2))$
$n = 6.369 / (1 + (6.369 \times 0{,}01))$
$n = 6.369 / (1 + 63{,}69)$
$n = 6.369 / 64{,}69$
$n = 98{,}45$ atau 100

K. Instrumen Penelitian

Menurut ibnu dkk, instrumen penelitian memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan penelitian. Bobot atau mutu suatu penelitian kerap kali dinilai dari kualitas instrumen yang digunakan. Hal ini tidaklah mengherankan, karena istrumen penelitian itu adalah alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Jika data yang diperoleh tidak akurat maka keputusan yang diambilpun akan tidak tepat.[48]

---

[47] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*...hal.76

[4848] Ninit Alfianika, *Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indones*i, (Yogyakarta: deepublish,2018), hal.116.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Item
1	Fasilitas ATM (X1)	1. Kondisi Fasilitas ATM 2. Kelengkapan 3. Kebersihan Fasilitas 4. Kemudahan	1. Jumlah ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang tersedia memadai dan dapat berfungsi dengan baik. . 2. Lokasi ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi terletak pada lokasi yang strategis. 3. ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi jarang kendala/masalah. 4. Dalam melakukan penarikan di ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittingg kesediaan nominalnya mencukupi. 5. ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi memberikan bukti print laporan dan tercetak dengan baik. 6. ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi memberikan pemberitahuan secara tertulis dan tidak tertulis apabila mesin ATM tidak bisa digunakan.	1-8

			7. Ruangan ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi bersih, sejut dan tersedia tempat sampah. 8. Proses pengambilan uang pada ATM Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi terbilang mudah, simpel dan tidak berbelit-belit.	
2.	Pelayanan Costumer Service (X2)	1. Bukti Fisik 2. Ketanggapan 3. Keandalan. 4. Empaty 5. Jaminan	9. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi selalu berpenampilan rapi dan bersih serta ramah dan sopan dalam melayani nasabah. 10. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi cepat tanggap dan meninjak lanjuti dengan segera. 11. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi melayani nasabah dengan waktu yang efektif dan efesien. 12. Waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan	9-16

			yang diberikan oleh Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi terbilang cepat. 13. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah. 14. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi tanggap dalam menangani keluhan nasabah. 15. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi mampu memahami kebutuhan nasabah. 16. Customer Service Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi dapat dipercaya dalam menjaga privasi nasabah.	
3	Kepuasan Nasabah (Y))	Kepuasan nasabaha dilihat dari kondisi fasilitas ATM	1. Saya merasa puas dengan kesediaan ATM dan lokasi yang strategis dalam	1-8

		dan pelayanan yang diberikan Costumer Service kepada nasabah, baik dari segi pelayanan,maupun keamanan dan kenyamanan yang diciptakannya.	penempatan ATM oleh Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi. 2. Saya merasa puas dengan pelayan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi. 3. Saya merasa puas dengan kecepat tanggapan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi dalam menangani keluhan dan kerusakan pada mesin ATM. 4. Saya merasa puas dengan Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi karena selalu memberikan informasi terbaru pelayana bank yang selau diberikan serta selalu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabah 5. Saya merasa puas dengan fasilitas ATM dan pelayanan Customer Service yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.	

			6. Saya merasa puas dengan kemudahan dalam bertransaksi yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi 7. Saya merasa puas dengan keamanan dan kenyaman dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi. 8. Saya merasa puas dengan karyawan Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi karena dalam melayani nasabah dengan waktu efektif dan efesien.	

L. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tes tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Jadi, validitas menunjuk kepada ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila tes tersebut menjalankan

fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakan tes tersebut.[49]

Alat yang digunakan untuk menguji validitas kuisioner pada penelitian ini adalah berdasarkan rumus *koefisien korelasi product moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y2 - (\sum y)2]}}$$

Dimana : r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir pertanyaan

$\sum Y$ = jumlah skor total pertanyaan.

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir pertanyaan.

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir pertanyaan.

Pada penelitian ini, uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) versi 16. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur perlu dikonsultasikan dengan r table produk momen.

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu item dianggap valid jiak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen dinyatakan valid apabila:

[49] Ety Rochaety, Ratih Tresnati,dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis dengan aplikasi SPSS*, (Jakarta: Mitra Wacana Media,2007),hal.57

a. Apabila r hitung > r table, maka item kuesioner tersebut valid.

b. Apabila r hitung < r table maka item kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Cara perhitungannya sama dengan pada perhitungan validitas. Bila angka korelasi yang diperoleh signifikan berarti hasil pengukuran I dan pengukuran II relatif konsisten. Dengan demikian skala pengukuran yang disusun adalah realible, begitu pula sebaliknya.

Teknik pengukuran ulang untuk menghitung realibilitas dapat pula dilakukan untuk setiap pertanyaan didalam kuisioner. Caranya adalah dengan mengkorelasikan jawaban pada wawancara ulang. Bila terdapat korelasi yang signifikan antara jawaban tersebut tergolong realibel.[50]

Dalam SPSS 16.0 fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu uji statistik Cronboach Alpha. Dan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1) Jika nilai alpha > 0,60 berarti pernyataan reliabel.

2) Jika nilai alpha $\leq$ 0,60 berarti pernyataan tidak reliabel.[51]

---

[50] Husen Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia PustakaUmum,2003),hal.113

[51] Syofian , *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT .Raja Persada,2011) , hal 175.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan sebagai upaya untuk menentukan ada dan tidaknya korelasi yang sempurna, non multikolinieritas adalah hubungan antara variabel bebas yang satu dengan variabel yang lain dalam model regresi tidak terjadi hubungan yang sempurna ataupun hubungan yang mendekati sempurna. Kekuatan hubungan korelasi diukur berdasarkan skala r adalah 0 sampai dengan 1 (berlaku untuk r positif maupun negative).

Dasar pengampilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara yaitu:

1) Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
2) Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
3) Melihat nilai VIF
    a) Jika nikai VIF<10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas.
    b) Jika nilai VIF>10,00 maka terjadi multikolinearitas.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal mempunyai

pola berdistribusi seperti kurva berbentuk bel, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Ada dua cara yang dilakukan untuk menguji normalitas model regresi yaitu dengan analisis grafis (normal P-P plot) dan One sample Kolmogorof –Smirnov Test. Jika dengan normal probability plot, titik data membentuk pola linear maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Apabila menggunkan cara uji One sample Kolmogorof – Smirnov Test dengan jika nilai sig > 0,05 maka data normal, dan apabila sig < 0.05 maka data tidak normal.

c. Uji Autokorelasi

Beberapa penyebab autokorelasi salah satunya adalah data bersifat time series, yaitu data berupa runtun waktu dimana nilai pada masa sekarang dipengaruhi oleh nilai masa lalu. Pengujian autokorelasi biasanya dilakukan dengan menghitung nilai statistic Durbin Watson (DW). Nilai DW kemudian dibandingkan dengan nilai kritis Durbin Watson untuk menentukan signifikannya. Nilai Durbin Watson

dibandingkan dengan nilai dL, dU, 4-dU dan 4-dL untuk menentukan apakah terjadi autokorelasi atau tidak.[52]

Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Jika d < dL atau d > 4-dL = terdapat autokorelasi
b) Jika dU < d <4-dU = tidak terdapat autokorelasi
c) Jika dL < d < dU atau diantara 4- dU< d< 4-dL, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.[53]

d. Uji Heteroskesidastisitas

Uji Heteroskesidastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.[54]

Beberapa cara untuk melihat indikator heteroskedastisitas adalah:

a) Dengan mengamati scatter plot antara nilai prediksi terikat (ZPRED), dengan residual (SRESID). Apabila titik-titik membentuk pola teratur pada sumbu X dan Y data teridikasi terjadi heteroskedastisitas.

---

[52] Nawari, *Analisis Regresi*, (Jakarta:PT Elex Media Komputindo,2010), hal.226

[53] Agus Tri Basuki, Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis, (Jakarta:Rajawali Pers,2016), hal.60

[54] Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis",* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2013), hal 177-183

b) Dengan menggunkan rumus uji statistik diantaranya: uji park, glejser, uji white, uji goldfield-Quandtdan uji korelasi peringkat spearmen.[55]

Dasar dalam pengambilan keputusan yaitu bila signifikan hasil korelasi ≤ dari 0,05 (5%), maka persamaan dalam model tersebut mengandung heteroskedastisitas, dan jika signifikan hasil korelasi ≥ 0,05 (5%), berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

M. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.[56] Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penulisan.[57]

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner yang harus diisi oleh responden (nasabah) dan dokumentasi. Dalam penulisan ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. **Observasi**

Observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan pancaindra.[58]

---

[55] Fajri Ismail, Statistika (Jakarta:Prenada Media, 2018), hal 220
[56] Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesi, 2011), hal.174
[57] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media,2005), hal.122
[58] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*...hal.86

Jenis-jenis informasi tertentu diperoleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti. Hasil observasi ini berguna untuk memperkuat data yang telah diperoleh..

2. Angket / Kuisioner

Teknik angket / kuisioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau dengan menyebarkan daftar pertanyaan /pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan/ pernyataan tersebut**.**[59] Kuisioner dilakukan melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi langsung dari nasabah PT Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Pertanyaan dalam kuisioner dengan menggunakan skala likert, cara ini menetapkan bobot jawaban terhadap tiap-tiap item atau sub item yang ditetapkan.

Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju atau tidak setuju, senang atau tidak senang, dan baik atau tidak baik.[60] Dengan masing-masing diberi bobot:

[59] Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*... hal.49
[60] Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.....hal.70.

Tabel 3.2
Nilai Bobot Jawaban

Alternatif Jawaban	Nilai Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip ,buku, surat kabar, majalah dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal perusahaan seperti sejarah perusahaan, profil perusahaan, dan struktur perusahaan.[61]

N. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Setelah data penulisan berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan:

[61] Andi Purwanto, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan,* (Penelitian Jogjakarta : Ar ruzz Media, 2012), hal.226

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (dependent).

Rumus Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Di mana:

Y = Kepuasan nasabah

X_1 = Fasilitas ATM

X_2 = Pelayanan CS

a dan b_1 serta b_2 = Konstanta.

2. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi berusaha menjelaskan bagaimana arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dan seberapa erat hubungan antara vriabel bebas dan variabel terikat itu. Koefisien korelasi merupakan akar pangkat dua koefisien determinasi.[62]

Koefisien korelai dicari dengan menggunakan rumus:

$$r^2 = 1 - \frac{\Sigma\left(y - y'\right)^2}{\Sigma\left(y - y'\right)^2} = \sqrt{r^2}$$

[62] Purbayu Budi Sentosa dan Muliawan Hamdani, *Statistik Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*, (Semarang:Erlangga 2007), hal.256

Penggunaan metode analisis ini untuk mengukur hubungan antara fasilitas ATM dan Pelayanan CS terhadap kepuasan nasabah funding.

Dasar pengambilan keputusan yaitu nilai korelasi (r) = (-1 ≤ 0 ≤ 1), misalnya:

a. Apabila r = -1 artinya korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik maka variabel Y turun.
b. Apabila r = 1 artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik maka variabel Y naik.[63]

Tabel 3.3
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat lemah
2.	0,20 – 0,399	Lemah
3.	0,40 – 0,599	Cukup
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 0,100	Sangat kuat

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (*fasilitas dan pelayanan)* terhadap variabel dependen (*kepuasan nasabah*). Nilai koefisien determinasi adalah 0 atau1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabei-variabel independen memberikan

[63] Sofyan Siregar, *"Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS",* (Jakarta : Kencana), 2013, hlm.251-252

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.[64]

Rumus koefisien Determinasi yaitu:

$$R^2 = \frac{b1\sum x1Y + b2\sum x2Y}{\sum y^2}$$

4. Uji t

Uji t atau sering diartikan sebagai uji parsial bertujuan untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika prpbabilitas nilai t atau significance < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini peneliti merumuskan sebagai berikut:

a. Membuat pengujian untuk kasus t-test diatas, yaitu:

   Ho :βi = 0, artinya tidak ada pengaruh X1, X2, terhadap Y.

   Ha :βi ≠ 0, artinya ada pengaruh X1, X2 terhadap Y.

b. Menentukan t hitung.

   Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi 5% maka jika t hitung memiliki signifikansi <0,05 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

[64] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta,2013), hal.162

c. Setelah menentukan t hitung, cari nilai t tabel dengan menggunakan tingkat signifikan 95%. Setelah mengetahui nilai t tabel selanjutnya bandingkan dengan nilai t hitung.

Hipotesis :

Jika sig < 0,05 = Ha diterima

Jika sig > 0,05 = Ha ditolak

Dengan ketentuan :

T hitung > T table = Ha diterima

T hitung < T table = Ha ditolak

5. Uji F

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1,X2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y)[65]

Penggunaan tingkat signifikansinya beragam tergantung keinginan peneliti, yaitu: 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Rumus yang digunakan dalam uji F yaitu:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(N-k)}$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

N = jumlah sampel

[65] Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta:Pustaka Baru,2015)hal.162

Untuk menentukan kesimpulan dengan menggunakan nilai F hitung dengan F tabel menggunakan kriterian sebagai berikut:

a. H_0 diterima jika F hitung < F tabel maka H1 ditolak, artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.
b. H_0 ditolah jika F hitung > F tabel maka H1 diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.
c. Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima, jika signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Bukopin

1. Sejarah Berdirinya PT.Bank Syariah Bukopin

Sejarah lahirnya Bank Syariah Bukopin yang dahulu bernama PT. Bank Persyarikatan Indonesia (BPI), yang didirikan berdasarkan akta No 102 tertanggal 29 juli 1920 dengan nama PT.Bank Swansarindo Internasional yang dibuat dihadapan Dr.Widjojo Wilami, SH, Notaris di Samarinda. Dan dalam perkembangannya PT.Bank Persyarikatan Indonesia (BPI) yang merupakan bank umum yang kemudian diakuisi sebuah bank syariah yang kini menjadi PT.Bank Syariah Bukopin (BSB).

Bank Bukopin didirikan dalam bentuk Badan Hukum Koperasi pada tanggal 10 juli 1970 dengan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (BUKOPIN). Beberapa tonggak penting dalam perjalanan sejarahnya antara lain adalah perubahan nama menjadi Bank Bukopin pada tahun 1989, perubahan status badan hukum dari koperasi menjadi perseroan terbatas pada tahun 1993 dan diperolehnya status bank devisa tahun 1967.

Unit Usaha Syariah yang didirikan oleh Bank Bukopin berkedudukan dikantor pusat Bank Bukopin. Bank Syariah Bukopin diawali dengan dibentuknya tim syariah Bank Bukopin pada tahun 2001. Agar dalam operasinya Bank Bukopin Syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka Bank Syariah Bukopin mempunyai Dewan Pengawas Syariah. Pada bulan Desember tahun 2001

Bank Bukopin Syariah membuka cabang pertama yaitu dijalan Wijaya IX Flat IV N0.1 Melawai Raya,Jakarta Selatan.

Potensi Bank Syariah Bukopin sangat baik dan masyarakat menerimanya dengan antusias. Produk-produk yang ditawarkan dapat dengan cepat diterima masyarakat. Pada tanggal 18 November 2002 telah dibuka Cabang Bank Syariah Bukopin di kota Bukittingi Sumatera Barat yang bertempat di jalan Perintis Kemerdekaan No 16 Bukittinggi.

2. Visi dan Misi PT.Bank Syariah Bukopin

Visi Bank Syaraiah Bukopin yaitu " *Menjadi Bank Syariah pilihan dengan pelayanan terbaik"*. Dan Misi Bank Syariah Bukopin adalah:

a. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
b. Membentuk sumber daya insani yang profesiona.
c. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah).
d. Meningkatkan nilai tambah pada *stake holder.*

Untuk mencapai Visi dan Misi sesuai dengan arah kebijakan PT.Bank Syariah Bukopin menetapkan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengembangan usaha fokus pada sektor UMKM.
b. Mengembangkan usaha Komersial.
c. Mengembangkan usaha konsumen.
d. Penyediaan jasa-jasa *fee-based* kepada nasabah.
e. Memperkuat teknologi dan jaringan pelayanan (outler).
f. Memperkuat Sumber Daya Insani.

g. Peningkatan kualitas pengelolaan resiko dan kepatuhan Bank Syariah Bukopin memiliki nilai budaya, nilai budaya tersebut yaitu:

a. Amanah.

Yaitu senatiasa menjaga kepercayaan yang diterima dari perusahaan dan patuh pada peraturan yang berlaku.

b. Kualitas.

Yaitu senatiasa berupaya secara maksimal dan berkesinambungan untuk mengembangkan diri, meningkatkan mutu sera kemampuan yang ungguldan selalu memberikan hasil yang terbaik.

c. Peduli

Yaitu senantiasa memiliki perhatian khusus untuk melayani dengan hati nurani guna kepentingan *stake holder.*

d. Integritas

Yaitu senantiasa memiliki keselarasan niat, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan dan masyarakat.

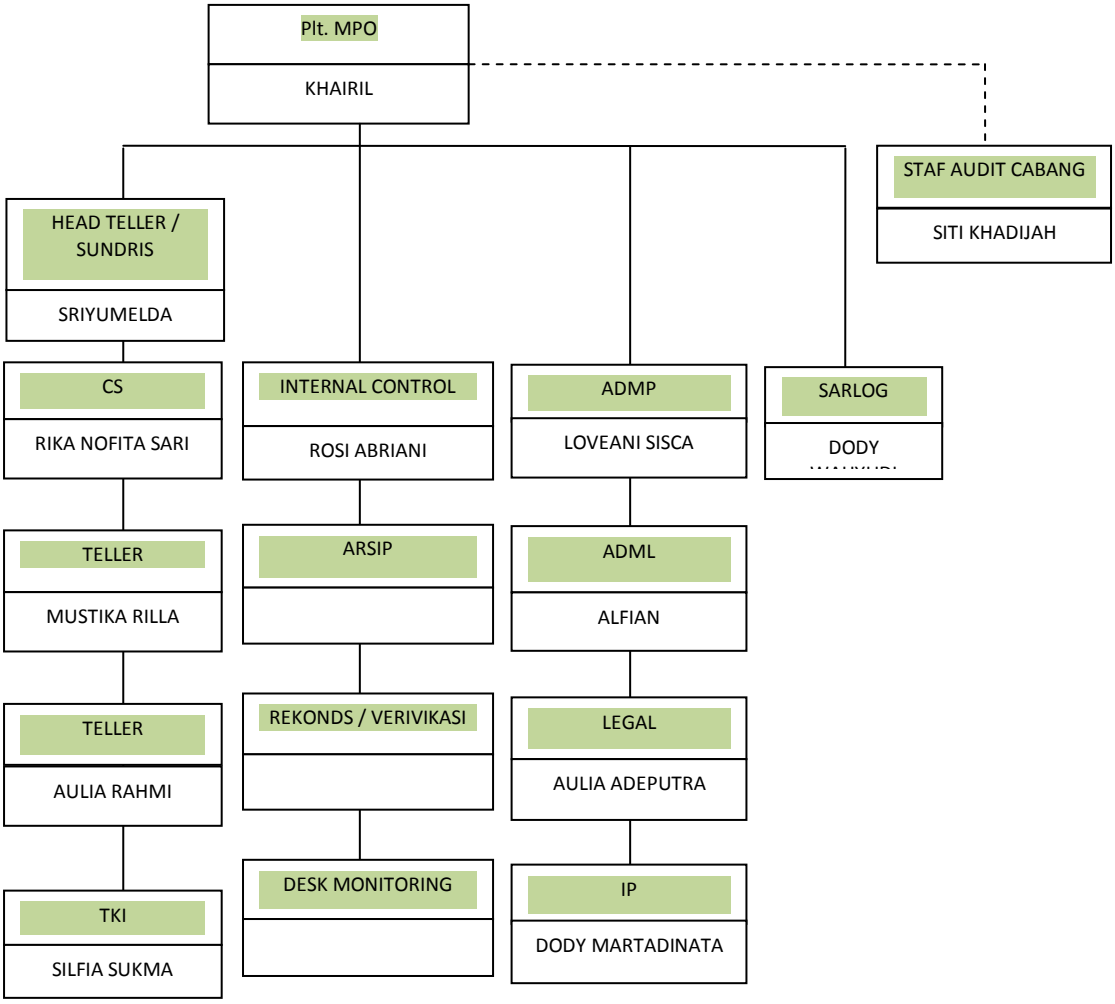
e. Kerjasama.

Yaitu secara terus menerus mengupayakan untuk bekerja dengan efektif kooperatif dan selalu membangun serta menjaga hubungan kerja yang baik.[66]

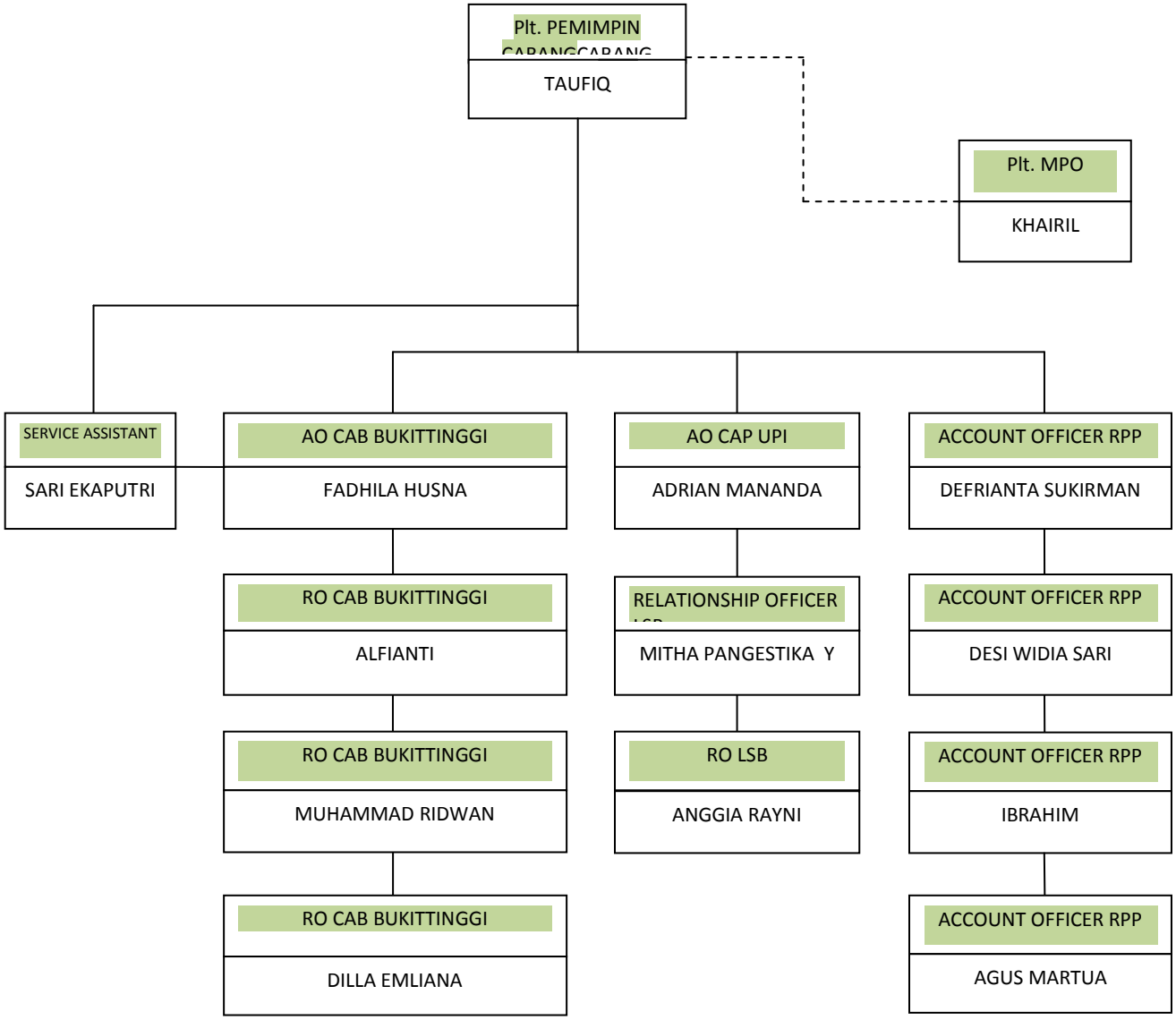
[66] Buku Profil PT.Bank Syariah Bukopin

3. Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Bukopin

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Bagian Pendanaan



Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Bukopin Bagian Bisnis



4. Tugas dari Masing-Masing Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi dari setiap bagian atau divisi mempunyai tugas dan fungsi masing-masing yang bersifat saling mendukung. Untuk memperjelas fungsi dari setiap bagian atau devisi yang ada pada PT.Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yaitu sebagai berikut:

a. Kepala Cabang

Kepala cabang mempunyai tugas dan fungsi yang sangat vital pada cabang yang dipimpinnya. Sebagai kepala cabang harus mampu mengkoordinasi seluruh kegiatan perbankan agar terarah dan dapat mencapai target yang telah ditentukan, melalui pengawasan, penilaian, evaluasi dan sosialisasi kepada seluruh SDM dibawahnya serta bertanggung jawab atas segala hal yang berkaitan dengan Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

b. Manager Pelayanan dan Operasional (MPO)

Tugas dan fungsi dari Manager Pelayanan dan Operasional (MPO) adalah memberikan persetujuan dan mengetahui seluruh transaksi yang terjadi di bank.

c. Minddle Office (MO)

Merupakan bagian tersendiri, mempunyai tugas dan fungsi sebagai perantara dari seluruh transaksi yang terjadi di bank. Beberapa yang menjadi tanggung jawab MO yaitu transaksi kliring BI, ingkaso, transfer uang, pengurusan pembayaran rekening listrik yang berhubungan dengan PLN, pembayaran tagihan telepon yang

berhubungan dengan provider yang menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Bukopin dan transaksi-transaksi lainnya.

d. Back Office (BO)

Dalam bagian *Back Office* sendiri mempunyai beberapa bagian-bagian tersendiri dalam menjalankan tugas dan fungsi operasionalnya, diantaranya sebagai berikut:

1) Legal Staff

Legal staff merupakan bagian penting dalam *supporting division*. Seorang legal staff memiliki tugas dan fungsi yang dimulai dari melakukan proses analisis terhadap keabsahan (legalitas) dokumen para calon nasabah yang akan menjalin hubungan dengan pihak bank.

2) Administrasi Pembiayaan (ADMP)

Bertugas melakukan droping pembiayaan, membuat daftar pembiayaan yang diberikan, melakukan pembebanan pokok dan margin pembiayaan, melakukan penurunan baik debet/plafon, dan pelunasan fasilitas pembiayaan serta memonitoring pembiayaan yang jatuh tempo.

3) Administrasi Pelaporan (ADML)

Memiliki tugas dan fungsi melakukan filterisasi kelengkapan dokumen doping pembiayaan, mengimput data pembiayaan dan agunan, melakukan droping pembiayaan dan menyusun serta menyimpan file pembiayaan.

4) Sarana Logistik (SARLOG)

Bertugas menyediakan semua kelengkapan kantor.

5) Investigasi Pembiayaan (IP)

Dalam melakukan proses pengajuan kredit membutuhkan Investigasi Staff, tugas dan fungsinya menilai jaminan yang diajukan oleh calon nasabah.

6) *Internal Control* (IC)

Bertugas memeriksa laporan keuangan harian, memonitoring antara neraca dengan list saldo, menata laporan keuangan dan dokumen-dokumen transaksi yang ada.

7) Sumber Daya Insani (SDI)

Sumber Daya Insani (SDI) mempunyai tugas yaitu sebagai berikut:

a) Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, hitungan gaji, bonus dan tunjangan.
b) Melakuakan tindakan disipliner kepada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.
c) Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya insani.
d) Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
e) Melakukan seleksi, promosi, tranfering, demosi pada karyawan yang dianggap perlu

f) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan, dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.

g) Membuat sistem Human Resources (HR) yang efektif dan efesien.

8) SAC

Bertugas mengaudit data setelah terjadinya doping, dan mengecek transaksi keuangan setiap bulan.

e. Front Office

Front Office mempunyai beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

1) *Customer Service* (CS)

Customer Service memiliki tugas memberikan informasi tentang produk-produk yang ada di bank, melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah, , melayani nasabah dalam hal pelayanan produk jasa bank seperti transfer, ingkaso, memberikan saran produk yang tepat kepada nasabah, melayani segala bentuk komplain dari nasabah, pemindahbukuan antar rekening nasabah dan melaksanakan tugas lain yang ditunjukan atasan.

2) Teller

Teller mempunyai tugas yaitu melakukan rekap, termasuk diantaranya setoran kliring, ingkaso, pemindahbukuan, menyelesaikan transaksi penerimaan dan pembayaran uang tunai

dari rekening nasabah meliputi tabungan, pengiriman atau transfer, deposito dan pencairan dana cek/giro.

f. Manajemen Bisnis

Manajemen bisnis atau dalam devisi marketing operasionalnya terbagi menjadi dua bagian yaitu:

1) Account Officer (AO)

Tugas *Account Officer (AO)* yaitu sebagai berikut:

a) Mencari nasabah.

b) Analisa nasabah sengan prinsip 5C

c) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2) Relationship Officer (RO)

Tugas *Relationship Officer (RO)* yaitu sebagai berikut:

a) Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan kepada calon nasabah.

b) Mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau menyimpan dananya ke bank dalam bentuk produk yang ditawarkan.[67]

5. Produk-Produk PT.Bank Syariah Bukopin

Bank Syariah Bukopin memiliki tiga produk yaitu pendanaan, pembiayaan dan jasa.

[67] Buku Profil PT.Bank Syariah Bukopin

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan iB Pendidikan

Tabungan iB Pendidikan Bank Syariah Bukopin adalah tabungan berjangka dengan potensi bagi hasil yang kompetitif guna memenuhi kebutuhan dimasa yang akan datang, dengan manfaat proteksi asuransi jiwa secara Cuma-Cuma/gratis. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah mutlaqah*, dimaana bank (*mudharib*) diberikan kuasa penuh oleh nasabah (*shahibul maal)* untuk menggunakan dan tersebut tanpa larangan atau batasan dan bank wajib memberitahukan kepada nasabah mengenai *nisbah* (bagi hasil) keuntungan yang diperoleh dan resiko yang timbul serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akadnya.

Manfaat dan Fasilitar yang diberikan tabungan Ib Pendidikan yaitu:

a) Fleksibel menentukan dana mengubah jumlah setoran bulanan mulai Rp.100.000
b) Jangka waktu mulai dari 1 (satu) tahun hingga 18 (delapan belas) tahun
c) Dapat dilakukan setoran dana setiap saat diluar setoran bulanan.
d) Khusus manfaat pendidikan, saldo dapat ditarik 50% per usia masuk jenjang pendidikan, yaitu ketika usia tertangguang (anak dari penabung) mencapai usian 5,6,12,15 tahun dan pada akhir kontrak atau sesuai kesepakatan.

2) TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah 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. Akad yang digunakan adalah akad *wadi'ah yad dhamanah,* yang beararti bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

Manfaat dari TabunganKu iB adalah:

a) Persyaratan mudah dan ringan
b) Setoran minimal ringan.
c) Keamanan dana terjamin.
d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
e) Menerima bonus berdasarkan kebijakan bank.

Fasilitas yang diberikan:

a) Mendapatkan buku TabunganKu Ib
b) Mendapat kartu ATM
c) Fasilitas ATM 24 jam (jaringan ATM Bukopin dan prima)
d) Kemudahan transaksi penyetoran, penarikan tunai.
e) Sarana untuk melakukan pembayaran tagihan pembayaran listrik,PAM, telepon, pendidikan, kartu kredit dan pembelian isi ulang pulsa telepon seluler.

f) Sarana untuk penyaluran zakat, infak dan shadaqah.

3) Tabungan iB Siaga

Tabungan iB siaga merupakan simpanan pada Bank Syariah Bukopin untuk perorangan dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan secara sewaktu-waktu dengan cara tertentu yang telah dipersyaratkan. Akad yang digunakan adalah *wadi'ah yad dhamanah,* yang berarti bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

Manfaat dari tabungan ini adalah:

a) Keamanan dana terjamin.
b) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
c) Bonus sesuai kebijaksanaan bank.

Fasilitas yang diberikan berupa:

a) Fasilitas ATM 24 jam (jaringan ATM Bukopin dan Prima).
b) Sarana untuk melakukan pembayaran tagihan listrik, PAM, telepon, pendidikan, PBB, Kartu kredit dan pembelian isi ulang pulsa telepon seluler.
c) Sarana penyaluran zakat, infaq dan shadaqah.
d) Real time on line diseluruh outlet Bank Bukopin dab Bank Syariah Bukopin.

4) Tabungan Simpel iB (Simpanan Pelajar)

Simpanan pelajar (Simpel) Ib merupakan tabungan untuk pelajar dengan persyaratan mudah dan fitur yang menarik dalam rangka edukasi perbankan untuk mendorong usia menabung sejak usia dini.

Fasilitas :

a) Mendapatkan buku tabungan.
b) Mendapatkan Kartu ATM yang dapat digunakan untuk bertransaksi.

5) Tabungan iB Siaga Bisnis

Simpanan yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha, yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati dan tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau media lannya yang dipersamakan dengan itu. Akad yang dipergunakan adalah *mudharabah muthlaqah*, yang berarti bank diberikan kuasa penuh oleh penabung untuk menggunakan dana tersebut tanpa larangan/batasan dan bank wajib memberitahukan kepada penabung mengenai nisbah bagi hasil yang diperoleh dan resiko yang timbul serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akad.

6) Tabungan iB Siaga Rencana Umroh

Tabungan iB Siaga Rencana Umroh merupakan tabungan berjangka untuk merencanakan ibadah umroh dan dengan potensi bagi hasil yang kompetitif sekaligus memberikan manfaat proteksi

asuransi jiwa. Tabungan iB Siaga Rencana umroh Bank Syariah Bukopin menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqoh,* dimana bank dapat mengelola dana nasabah untuk investasi, dan dari keuntungannya akan dibagihasilkan antara nasabah dengan bank sesuai nisbah yang disepakati bersama.

Manfaat dari tabungan ini adalah:

a) Bagi hasil yang kompetitif
b) Bebas biaya administrasi bulanan
c) Bebas premi asuransi
d) Pembukaan rekening dilakukan dengan mudah tanpa pemeriksaan kesehatan.

7) Tabungan iB Haji

Merupakan simpanan yang dikelola dengan prinsip Wadi'ah dengan beragam fasilitas dan manfaat untuk persiapan ibadah haji ke tanah suci.

Manfaat dari tabungan ini adalah:

a) Kemudahan dalam merencanakan ibadah haji dengan setoran ringan dan bebas biaya administrasi bulanan.
b) Mendapatkan kepastian keberangkatan haji bagi yang telah melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Fasilitas yang diberikan yaitu:

a) On-line dengan SISKOHAT Kementrian Agama.
b) Bebas biaya administrasi bulanan.

c) Real Time On-line diseluruh outlet Bank Syariah Bukopin.

8) Tabungan iB Multiguna

Tabungan Ib Multiguna merupakan jenis tabungan berjangka dengan potensi bagi hasil yang kompetitif guna memenuhi kebutuhan dimasa yang akan datang, sekaligus memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa gratis. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah mutlaqah, diamana bank diberi kuasa penuh oleh nasabah untuk menggunakan dana tersebut tanpa larangan/batasan dan bank wajib memberitahukan kepada nasabah mengenai nisbah bagi hasil keuntungan yang diperoleh dan resiko yang timbul serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akadnya.

9) Giro iB

Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahbukuan lainnya. Akad yang digunakan adalah wadi'ah yaddhamanah yaitu berarti bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

Fasilitas yang diberikan:

a) Fasilitas Real time online diseluruh outlet Bank Syariah Bukopin.
b) Auto debet untuk pembayaran listrik.

Keuntungan tabungan ini:

a) Keamanan dana dijamin oleh bank.
b) Mempermudah melakukan transaksi usaha dan administrasi keuangan
c) Dapat dicairkan sewaktu-waktu.
d) Dapat digunakan sebagai referensi bank.
e) Menerima laporan rekening koran dalam bentuk statement yang dikirim setiap bulan.

10) Tabungan iB Siaga Pensiun

Tabungan iB Siaga Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah pada bank secara prinsip Wadi;ah yad dhamanah yang diperuntukkan bagi pensiunan di indonesia untuk penerimaan pembayaran manfaat pensiunan rutin bulanan. Wadi'ah yad dhamanah adalah bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan oleh nasabah, serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

Manfaat dari tabungan ini:

a) Dapat dijadikan sebagai media penerimaan pembayaran pensiun.
b) Dapat dijadilan sebagai media pembayaran angsuran pembiayaan.

Fasilitas yang diberikan:

a) Pembukaan dapat dilakukan diseluruh kantor Bank Syariah Bukopin

b) Gratis setoran awal.

c) Setoran selanjutnya minimum Rp.100.000

d) Saldo minimal Rp.5000

e) Mendapat buku tabungan.

f) Mendapat Kartu ATM yang dapat digunakan untuk bertransaksi.

g) Mendapat layanan transaksi melalui electronic chanel yang tersedia pada bank.

11) Deposito iB

Merupakan jenis simpanan dengan mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak bank. Akad yang digunakan adalah Mudharabah Mutlaqah, dimana bank diberikan kuasa penuh oleh nasabah untuk menggunakan dana tersebut tanpa larangan atau batasan, dan bank wajib memberi tahu kepada nasabah mengenai nisbah atau bagi hasil keuntungan yang diperoleh dan resiko yang timbul serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akadnya.

Manfaat dari produk ini adalah:

a) Keamanan dana terjamin

b) Sarana investasi berjangka sesuai syariah

c) Bebas biaya administrasi bulanan

d) Bagi hasil yang kompotitif berdasarkan nisbah yang disepakati.

e) Dapat digunakan sebagai referensi bank

f) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

12) Program Blokir Tabungan Hadiah Umroh

Merupakan program tabungan berhadiah paket umroh yang diberikan kepada nasabah secara langsung dengan jumlah nominal setoran dan jangka waktu blokir selama periode tertentu dengan pilihan paket sesuai pilihan nasabah. Paket umroh By Garuda (winter) dan Paket Silver Bintang Mix by Saudia.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan iB Jual Beli (*Murabahah)*

Merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Akad yang digunakan adalah *Murabahah*, yaitu akad jual beli antara bank dengan nasabah. Bank akan melakukan pembelian atau pemesanan barang sesuai permintaan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah sebesar harga beli ditambah keuntungan bank yang disepakati.

Manfaatnya :

a) Dapat digunakan untuk memenuhi modal kerja, investasi atau konsumtif (misalnya kendaraan bermotor, rumah dll)

b) Angsuran tetap selama masa perjanjian.

2) Pembiayaan iB Kepemilikan Mobil

Merupakan fasilitas pembiayaan kepemilikan mobil yang menggunkan akad *Murabahah,* yaitu jual beli barang sebesar harga perolehan ditambah dengan margin yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

3) Pembiayaan iB Kepemilikan Rumah

Merupakan pembiayaan yang diberikan bank untuk pembelian atau renovasi rumah tunggal, pembelian rumah susun/apartemen, rumah toko atau rumah kantor baik kondisi baru maupun lama dengan prinsip jual beli Murabahah, yaitu jual beli dengan harga perolehan ditambah dengan margin yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Manfaat dari pembiayaan ini adalah:

a) Membantu masyarakat untuk memiliki properti dan membangun/ merenovasi properti yang dimiliki.
b) Persyaratannya mudah dan prosesnya cepat.
c) Angsurannya tetap selama jang waktu pembiayaan.
d) Uang muka relatif ringan.
e) Bebas menentukan pilihan lokasi.
f) Angsuran dapat disesuaikan dengan pendapatan
g) Margin kompetitif.

4) Pembiayaan iB Bagi Hasil (*Mudharabah*)

Adalah kerjasama antara pemilik modal dan pengelola untuk suatu usaha tertentu dengan kesepakatan bagi hasil. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah* yaitu kerjasama antar bank dengan nasabah, dimana pihak bank menyediakan seluruh modal dan nasabah sebagai pengelola dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

Manfaat dari pembiayaan ini yaitu:

a) Usaha 100% dibiayai oleh bank
b) Dapat digunakan untuk pembiayaan modal kerja usaha
c) Sistem bagi hasil sesuai proyek/usaha.
d) Pembayaran dapat dilakukan sesuai dengan cash flow.

5) Pembiayaan Ib Bagi Hasil (*Musyarakah)*

Merupaka kerjasama dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau karya/keahlian dengan kesepakatan dan resiko menjadi tanggungan bersama sesuai kesepakatan. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah *Musyarakah* yaitu kerjasama antara bank dengan nasabah untuk mencampurkan dana/modal mereka pada suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

6) Pembiayaan iB K3A

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin kepada koperasi karyawan (kopkar), koperasi pegawai, koperasi pegawai negri (KPN) atau koperasi sejenis lannya yang diteruskan kepada anggotanya untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah akad *Mudharabah.*

7) Pembiayaan iB Kepemilikan Emas

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan menggunakan akad *Murabahah* dalam rangka

membantu nasabah untuk memiliki emas. Akad *Murabahah* merupakan transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh kedua belah pihak, dimana penjual mengimformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.

Manfaat pembiayaan ini yaitu:

a) Mendapatkan dana secara mudah dan cepat untuk berbagai kebutuhan yang mendesak.
b) Merupakan salah satu alternatif investasi untuk memiliki emas melalui pembiayaan dari bank.
c) Dapat mengangsur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.
d) Bebas biaya administrasi selama masa promosi.
e) Margin yang kompetitif.[68]

c. Produk Jasa

1) Cash Management

Merupakan layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses *inquiry* saldo atau transaksi secara *Real Time on-line* melalui terminal komputer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efesien dan tersentralisasi.

[6868]Buku Profil PT.Bank Syariah Bukopin

2) Wakaf Uang

Layanan jasa ini merupakan layanan perbankan dimana perseroan menerima wakaf yang dilakukan seseorang, kelompok orang, lembaga atau badan hukum dalam bentuk uang yang dapat dikelola secara produktif dan hasilnya dimanfaatkan untuk kesejahteraan umum.

3) Save Deposit Box

Layanan jasa bagi nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga dan dokumen pribadi yang rahasia dengan sistem pengamanan berteknologi modern.

4) ATM iB Siaga

Layanan jasa kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM yang memiliki atau ditunjuk oleh PT.Bank Syariah Bukopin.

5) Kartu iB Siaga Visa Elektron

Layanan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi belanja dan taransaksi lannya di ATM berlogo Visa atau Visa Elektron.

6) Mobile Banking BS

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakases langsung melalui jaringan telepon *seluler/handphone* GSM (*Global For Mobile Communication)* atau CDMA dengan menggunakan

layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan Operator telepon lainnya.

Manfaatnya :

a) Kemudahan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan.
b) Praktis dan efesien.
c) Dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.
d) Untuk transaksi financial dilengkapi dengan pengamanan berupa OTP (One Time Pasword).

7) SMS Banking

Merupakan layanan informasi dan transaksi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepo seluler,handphone dengan menggunakan media Short Massage Service (SMS). SMS Banking BSB digunakan melalui SIM Card/ nomor telepon seluler dari operator tertentu.

Manfaatnya:

a) Kemudahan transaksi perbankan dan pembayaran tagihan
b) Praktis dan efesien
c) Dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja
d) Untuk transaksi dilengkapi dengan pengamanan berupa PIN SMS Banking (6 digit)

8) Kliring

Layanan jasa yang disediakan perseroan untuk menjembatani tukar menukar surat berharga (cek, bilyet, giro, warkat) yang

diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring yang ditentukan oleh BI.

9) Transfer

Layanan jasa yang disediakan perseroan untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah sipembeli amanat dari kantor cabang perseroan kepada penerima.

10) BI-RTGS

Layanan jasa dengan sistem transfer dana dalam mata uang rupiah yang penyelesainnya dilakukan secara online antar peserta per transaksi secara individual. Sistem BI-RTGS diselenggarakan oleh BI.

11) PPOB (Payment Point Online Bank)

Merupakan kerjasama Bank Syariah Bukopin dengan *Provider* rekanan dalam syistem layanan pembayaran online, sehingga masyarakat umumdapat dengan leluasa membuka loket pembayaran PLN, Telkom, PDAM dll. Dengan adanya sistem ini dapat memberi peluang usaha baru untuk masyarakat guna membantu menekan angka pengangguran, dan pemberdayaan ekonomi kecil di daerah.

12) Virtual Account

Virtual Account adalah layanan baerbasis system teknologi yang berisi rincian transaksi-transaksi secara terperinci (nomor sub rekening bayangan dari satu rekening yang bertujuan untuk

mengakomodir keinginan nasabah dalam identifikasi transaksi setoran yang masuk ke rekening).

B. Karakteristik Responden

Kuisioner yang disebarkan sebanyak 100 responden, berdasarkan kuisioner tersebut dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan enam karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan dan jumlah tanggungan. Secara rinci karakteristik dari responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total Responden	Persentase %
1	Pria	32	32%
2	Wanita	68	68%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pria adalah sebanyak 32 orang atau sebesar 32% dan jumlah responden wanita adalah sebanyak 68 orang atau sebesar 68%. Dengan demikian nasabah Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang menjadi responden pada penelitian ini adalah didominasi oleh wanita.

2. Karakteristi Responden Berdasarkan Usia

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Total Responden	Persentase %
1	Kurang dari 20 Tahun	13	13%
2	20-30 Tahun	34	34%
3	31-40 Tahun	24	24%
4	Lebih dari 40 Tahun	29	29%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.2 diatas dilihat bahwa dari 100 orang responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang terdiri dari 13 orang atau 13% responden berusia kurang dari 20 tahun. 34 orang atau 34% responden berusia 20-30 tahun. 24 orang atau 24% responden berusia 31-40 tahun dan 29 orang atau 29% responden berusia lebih dari 40 tahun. Dari data diatas menunjukkan bahwa mayoritas usia responden pada penelitian ini adalah usia 20-30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan jenis pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Total Responden	Persentase %
1	PNS	14	14%
2	Wiraswasta	16	16%
3	Mahasiswa /Pelajar	24	24%
4	Pensiunan	4	4%
5	Pedangang	8	8%

6	Lainnya	34	34%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.3 diatas diketahui bahwa dari 100 orang responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang terdiri dari 14 orang atau 14 % responden bekerja sebagai PNS,16 orang atau 16 % responden bekerja sebagai wiraswasta, 24 orang atau 24% masih mahasiswa/pelajar, 4 orang atau 4% responden pensiunan, 8 orang atau 8% responden pedagang dan 34 orang atau 34% responden. Dari data diatas menunjukkan mayoritas nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi bekerja sebagai lainnya.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan pendapatan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan

No	Pendapatan	Total Responden	Persentase %
1	Dibawah 1 Juta	42	42%
2	1-2 Juta	31	31%
3	2-5 Juta	25	25%
4	Diatas 5 Juta	2	2%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.4 diatas diketahui bahwa dari 100 orang responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang terdiri dari 42 orang atau 42 % responden berpendapatan dibawah 1 juta ,31 orang atau 31 % responden berpendaptan 1-2 juta, 25 orang atau 25% berpendapatan 2-5 juta, 2 orang atau 2% respondenberpendapatan lebih

dari 5 juta. Dari data diatas menunjukkan mayoritas nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi berpendapatan dibawah dari 1 juta.

5. Karakteristik Responden Berdasrkan Pendidikan

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan pendapatan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Total Responden	Persentase %
1	SD	6	6%
2	SMP	8	8%
3	SMA	42	42%
4	Diploma	5	5%
5	Strata (S1)	33	33%
6	Pascasarjana	6	6%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.5 diatas diketahui bahwa dari 100 orang responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang terdiri dari 6 orang atau 6 % responden berpendidikan SD, 8 orang atau 8 % responden berpendidikan SMP, 42 orang atau 42 % responden berpendidikan SMA , 5 orang atau 5% responden berpendidikan Diploma , 33 orang atau 33% responden berpendidikan Strata (S1) , 6 orang atau 6% responden berpendidikan pascasarjana. Dari data diatas menunjukkan mayoritas nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi berpendidikan SMA.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan

Dibawah ini dikemukakan tabel berdasarkan pendapatan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan

No	Jumlah Tanggungan	Total Responden	Persentase %
1	1-3	77	77%
2	3-5	13	13%
3	5-8	9	9%
4	8-12	1	1%
	Jumlah	100	100%

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Dari tabel 4.6 diatas diketahui bahwa dari 100 orang responden nasabah funding di Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang terdiri dari 77 orang atau 77 % responden memiliki tanggungan 1-3 orang , 13 orang atau 13 % respondenmemiliki tanggungan 3-5 orang , 9 orang atau 9 % responden memiliki tanggungan 5 -8 orang dan 1 orang atau 1% respondenmemiliki tanggungan 8-12 orang. Dari data diatas menunjukkan mayoritas nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi memiliki tanggungan 1-3 orang.

C. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kueisoner adalah sebagai berikut:

1. **Variabel X1 (Fasilitas ATM)**

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Tentang Fasilitas ATM

No	Item	Jumlah Jawaban										Total	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	28	28%	43	43%	19	19%	10	10%	0	0	100	100
2	X1.2	28	28%	42	42%	17	17%	13	13%	0	0	100	100
3	X1.3	23	23%	47	47%	23	23%	7	7%	0	0	100	100
4	X1.4	26	26%	55	55%	14	14%	5	5%	0	0	100	100
5	X1.5	22	22%	43	43%	27	27%	8	8%	0	0	100	100
6	X1.6	28	28%	53	53%	17	17%	2	2%	0	0	100	100
7	X1.7	39	39%	38	38%	16	16%	7	7%	0	0	100	100
8	X1.8	30	30%	69	69%	1	1%	0	0	0	0	100	100

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas sebagian responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil setuju terbanyak pada item nomor 8 yaitu proses pengambilan uang pada ATM Bank Syariah Bukopin terbilang simpel, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan persentase mencapai 69% atau 69 responden. Hasil terkecil yaitu tidak setuju pada item no 6 dengan persentase 2% atau 2responden yaitu ATM Bank Syariah Bukopin memberikan pemberitahuan secara tertulis dan tidak tertulis apabila mesin ATM tidak bisa digunakan.

2. Variabel X2 (Pelayanan Costumer Service)

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kueisoner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan CS

No	Item	Jumlah Jawaban										Total	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2.1	34	34%	46	46%	12	12%	8	8%	0	0	100	100
2	X2.2	31	31%	45	45%	19	19%	5	5%	0	0	100	100
3	X2.3	22	22%	53	53%	17	17%	8	8%	0	0	100	100
4	X2.4	21	21%	52	52%	21	21%	6	6%	0	0	100	100
5	X2.5	32	32%	42	42%	17	17%	9	9%	0	0	100	100
6	X2.6	16	16%	54	54%	25	25%	5	5%	0	0	100	100
7	X2.7	31	31%	53	53%	8	8%	8	8%	0	0	100	100
8	X.8	25	25%	54	54%	18	18%	3	3%	0	0	100	100

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Berdasarkan pada tabel 4.8 diatas sebagian responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil setuju terbanyak pada item nomor 6 dan 8 yaitu Costumer Service Bank Syariah Bukopin mampu memahami kebutuhan nasabah dan Costumer Service Bank Syariah Bukopin selalu menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah. Dengan persentase mencapai 54 % atau 54 responden. Hasil terkecil yaitu tidak setuju pada item no 8 yaitu dengan persentase 3% atau 3 responden yaitu Costumer

Service Bank Syariah Bukopin selalu menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah.

3. Variabel Y (Kepuasan Nasabah Funding)

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kueisoner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah Funding

No	Item	Jumlah Jawaban										Total	
		SS		S		CS		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y1.1	21	21%	39	39%	27	27%	13	13%	0	0	100	100
2	Y1.2	0	0	95	95%	5	5%	0	0	0	0	100	100
3	Y1.3	20	20%	45	45%	32	32%	3	3%	0	0	100	100
4	Y1.4	34	34%	45	45%	17	17%	4	4%	0	0	100	100
5	Y1.5	20	20%	49	49%	16	16%	7	7%	0	0	100	100
6	Y1.6	21	21%	53	53%	19	19%	7	7%	0	0	100	100
7	Y1.7	10	10%	62	62%	24	24%	4	4%	0	0	100	100
8	Y1.8	25	25%	50	50%	19	19%	6	65	0	0	100	100

Hasil : Penelitian Lapangan (2019) data diolah

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas sebagian responden memberikan jawaban setuju. Dimana hasil setuju terbanyak pada item nomor 2 yaitu saya merasa puas dengan pelayanan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Bukopin. Dengan persentase mencapai 95 % atau 95 responden. Hasil terkecil yaitu tidak setuju pada item no 2 dan 3

yaitu dengan persentase 0% atau 3 0 responden dan 3% atau 3 responden yaitu saya merasa puas dengan pelayanan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Bukopin dan saya merasa puas dengan kecepat tanggapan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin dalam menangani keluhan dan kerusakan ATM.

D. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefenisikan suatu variabel. Variabel item tersebut ditentukan dengan adanya skor total. Setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Untuk menentukan valid atau tidaknya item yang digunakan maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan r_{hitung} dengan $r_{tabel.}$

1) Apabila r hitung > r table, maka item kuisioner tersebut valid,
2) apabila r hitung < r table maka item kuisioner tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini taraf signifikan yang digunakan adalah 0.05 atau 5% dengan N sebanya 100 orang sehingga r table dalam penelitian ini adalah 100-2 =98 dengan r tabel/ r kritis df =0.1966

Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas X1 (Fasilitas ATM)

Item Pertanyaan	r-table	r-hitung	Keterangan
X1.1	0,1966	0,738	Valid
X1.2	0,1966	0,709	Valid

X1.3	0.1966	0,653	Valid
X1.4	0,1966	0.519	Valid
X1.5	0,1966	0,544	Valid
X1.6	0,1966	0,671	Valid
X1.7	0,1966	0,759	Valid
X1.8	0,1966	0,287	Valid

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS Versi 16,0 ,2019

Hasil pengolahan data pada tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X1 (Fasilitas ATM) menghasilkan nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel, dimana nilai masing-masing r hitung > r-table (0,1966). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas X2 (Pelayanan Customes Service)

Item Pertanyann	r-tabel	r-hitung	Keterangan
X2.1	0,1966	0,731	Valid
X2.2	0,1966	0,677	Valid
X2.3	0,1966	0,699	Valid
X2.4	0,1966	0,666	Valid
X2.5	0,1966	0,671	Valid
X2.6	0,1966	0,497	Valid
X2.7	0,1966	0,653	Valid
X2.8	0,1966	0,384	Valid

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Hasil pengolahan data pada tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X2 (Pelayanan Customer Service) menghasilkan nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel dimana nilai masing-masing r -hitung > r-tabel (0.1966) . sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Y(Kepuasan Nasabah)

Item Pertanyaan	r-tabel	r-hitung	Keterangan
Y.1	0,1966	0,721	Valid
Y.2	0,1966	0,610	Valid
Y.3	0,1966	0,496	Valid
Y.4	0,1966	0,489	Valid
Y.5	0,1966	0,551	Valid
Y.6	0,1966	0,651	Valid
Y.7	0,1966	0,269	Valid
Y.8	0,1966	0,613	Valid

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Hasil pengolahan data pada tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Y (Kepuasan Nasabah) menghasilkan nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel dimana nilai masing-masing r hitung > r–tabel (0.1966) . sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang kosisten. Realibilitas diukur dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan realibel jika:

3) Jika nilai alpha > 0,60 berarti pernyataan reliabel.
4) Jika nilai alpha $\leq$ 0,60 berarti pernyataan tidak reliabei.

Hasil realibelitasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Realibilitas

Realibility Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
24 item	0,900	Reliabel

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Hasil pengolahan data pada tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 yaitu sebesar 0,900 atau 0,900 > dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya bebas tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas.

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitasn ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

a) Melihat nilai tolerance.

(1) Jika nilai tolerance lebih > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang di uji.

(2) Jika nilai tolerance < 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

b) Melihat nilai VIF.

(1) Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

(2) Jika nilai VIF >10,00 maka terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

Hasil multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Tolerance	Kesimpulan
Fasilitas ATM	2,335	0,428	Tidak terjadi multikolinearitas
Pelayanan Costumer Service	2,335	0,428	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Hasil pengolahan pada tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance 0,428 > 0.10 dan nilai VIF 2,335 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Data yang berdistribusi normal mempunyai pola berdistribusi seperti kurva berbentuk bel, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

c) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

d) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Ada dua cara yang dilakukan untuk menguji normalitas model regresi yaitu dengan analisis grafis (normal P-P plot) dan One sample Kolmogorof –Smirnov Test. Jika dengan normal probability plot, titik data membentuk pola linear maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Apabila menggunkan cara uji One sample Kolmogorof –Smirnov Test dengan jika nilai sig > 0,05 maka data normal, dan apabila sig < 0.05 maka data tidak normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.20693884
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.573
Asymp. Sig. (2-tailed)		.897

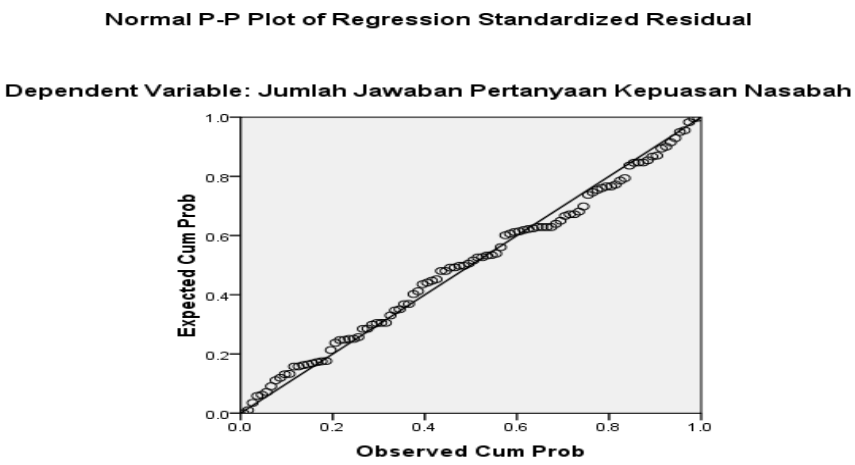
Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Dari tabel 4.15 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *Asymp.Sig.(2 tailed)* sebesar 0,897. Nilai signifikansinya lebih besar dari pada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal dan variabel yang diteliti dapat dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

Dan juga bisa dilihat pada tabel P-P plot dibawah ini yang mana dasar mengambil keputusannya yaitu:

a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.3
Kurva Normal P-P Plot



Dari gambar 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik pada uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot terbukti

menyebar dengan normal berada disekitar garis diagonal sehingga residual menyebar normal. Jadi model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

c. **Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah model regresi linear ada korelasi diantara data pengamatan, dimana munculnya data tidak dipengaruhi oleh data yang sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi (tidak terjadi autokorelasi). Dasar pengambilan keputusan (DW) sebagai berikut:

d) Jika d < dL atau d > 4-dL = terdapat autokorelasi

e) Jika dU < d <4-dU = tidak terdapat autokorelasi

Jika dL < d < dU atau diantara 4- dU< d< 4-dL, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

Hasil uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.795[a]	.632	.625	2.230	.632	83.444	2	97	.000	1.700

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

d = 1,700
dU = 1,7152
dL = 1,6337
4-dU = 2,2848
4-dL = 2,3663

Berdasarkan olah data diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai dL < d < dU yakni 1,6337< 1,700 < 1,7152 yang berarti tidak ada kesimpulan dari data yang di uji.

d. Heteroskesidastisitas

Uji Heteroskesidastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.[69]

Beberapa cara untuk melihat indikator heteroskedastisitas adalah:

c) Dengan mengamati scatter plot antara nilai prediksi terikat (ZPRED), dengan residual (SRESID). Apabila titik-titik membentuk pola teratur pada sumbu X dan Y data teridikasi terjadi heteroskedastisitas.

[69] Husen Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,...hal 177-183

d) Dengan menggunkan rumus uji statistik diantaranya: uji park, glejser, uji white, uji goldfield-Quandtdan uji korelasi peringkat spearmen.[70]

Dasar dalam pengambilan keputusan yaitu bila signifikan hasil korelasi ≤ dari 0,05 (5%), makan persamaan dalam model tersebut mengandung heteroskedastisitas, dan jika signifikansi hasil korelasi ≥ 0,05 (5%), berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas.

Hasil dari uji heteroskedastisitasdapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Uji Heteroskesidastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.114	1.196		.095	.924
	jumlah jawaban dari pertanyaa fasilitas ATM (X1)	.006	.054	.016	.107	.915
	Jumlah jawaban dari pertanyaan pelayanan CS (X2)	.043	.053	.124	.807	.422

a. Dependent Variable: ABS_RES_1

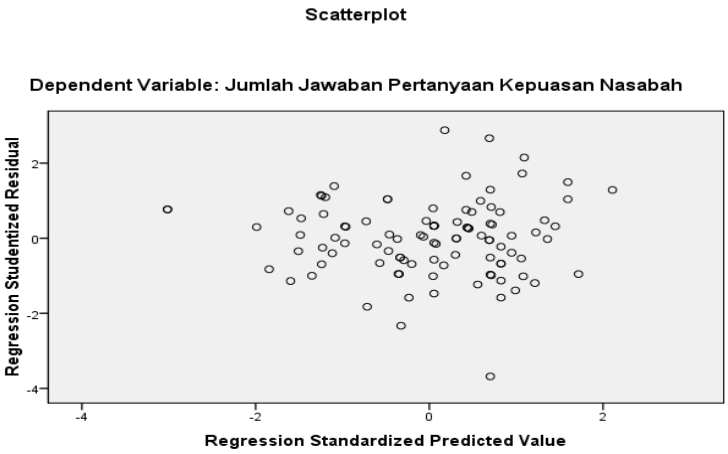
Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Dari tabel 4.17 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa signifikansi variabel fasilitas ATM 0,915 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan pada variabel

[70] Fajri Ismail, Statistika (Jakarta:Prenada Media, 2018), hal 220

pelayanan CS 0,422 > yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskesidastisitas



Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Berdasarkan pada gambar 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan tidak menyebar diatas atau dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi

permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independent) rterhadap satu variabel tak bebas (dependent). Dari analisis regresi berganda maka diperoleh:

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.487	1.842		4.065	.000		
	Jumlah jawaban Pertanyaan Fasilitas ATM (X1)	.387	.083	.440	4.679	.000	.428	2.335
	Jumlah Jawaban Pertanyaan Pelayanan CS	.356	.082	.408	4.341	.000	.428	2.335

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Dari tabel 4.18 diatas dapat dibuat persamaan regresi yang didapatkan dari hasil peengolahan data diatas yaitu:

Y= a+b1X1+b2X2

Y= 7,487+0,387X1+0,356X2

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahawa nilai konstanta sebesar 7,487, berarti fasilitas ATM (X1) 0,387 mempunyai pengaruh positif (+) dan Pelayanan CS (x2) sama dengan 0,356 mempunyai pengaruh positif juga terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank

syariah Bukopin KC Bukittinggi. Maka konstan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 7,487 satuan.

Jika nilai koefisien regresi sebesar 0,387 yang berarti apabila terjadi penambahan fasilitas ATM sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah funding akan bertambah sebesar 0,387 satuan, dan jika koefisien regresi sebesar 0,356 yang berarti apabila terjadi penambahan pelayanan CS satu satuan maka kepuasan nasabah funding akan bertambah sebesar 0,356 satuan.

2. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi berusaha menjelaskan bagaimana arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dan seberapa erat hubungan antara vriabel bebas dan variabel terikat itu. Koefisien korelasi merupakan akar pangkat dua koefisien determinasi.Dasar pengambilan keputusan yaitu: niali korelasi (r) = ($-1 \leq 0 \leq 1$), misalnya:

a. Apabila r = -1 artinya korelasi negatif sempurna, terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik maka variabel Y turun.
b. Apabila r = 1 artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik maka variabel Y naik.

Tabel 4.19
Hasil Uji Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.795[a]	.632	.625	2.230	.632	83.444	2	97	.000

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Pada tabel 4.19 diatas nilai koefisien korelasi sebesar 0,795 dengan nilai signifikan F Change 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan variabel bebas (fasilitas ATM dan pelayanan CS) dengan variabel terikat (kepuasan nasabah funding) berkorelasi positif kuat.

3. Koefisien Determinasai R^2

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (*fasilitas dan pelayanan)* terhadap variabel dependen (*kepuasan nasabah*). Nilai koefisien determinasi adalah 0 atau1. Nilai yang mendekati 1 berarti variabei-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Hasil uji koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.795[a]	.632	.625	2.230	.632	83.444	2	97	.000	1.700

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Dari tabel 4.20 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0,632 (berasal dari 0,795X 0,795). Nilai R Square berkisar antara 0-1. Hasil nilai R Square sebesar 0,632 artinya kontribusi dari fariabel Fasilitas ATM (X1) dan Pelayanan CS (X2) adalah 63,2% terhadapa kepuasan nasabah funding. Sedangkan sisanya 36,8% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang dilakukan penulis.

4. Uji t

Uji t atau sering diartikan sebagai uji parsial bertujuan untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika prpbabilitas nilai t atau significance < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

Dengan ketentuan :

Jika sig < 0,05 = Ha diterima

Jika sig > 0,05 = Ha ditolak

Dengan ketentuan :

T hitung > T table = Ha diterima

T hitung < T table = Ha ditolak

Hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	7.487	1.842		4.065	.000
Jumlah jawaban Pertanyaan Fasilitas ATM (X1)	.387	.083	.440	4.679	.000
Jumlah Jawaban Pertanyaan Pelayanan CS	.356	.082	.408	4.341	.000

. *Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019*

a. Variabel fasilitas ATM

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.21 di atas bahwa pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah funding didapatkan nilai signifikan 0,00 < 0,05 dan t tabel < t hitung (1,984 <4,679) maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

b. Variabel Pelayanan Costumer Service

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.21 di atas bahwa pengaruh Pelayanan Costumer Service terhadap kepuasan nasabah funding didapatkan nilai signifikan 0,00 < 0,05 dan t table < t hitung (1,984 < 4,341) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Costumer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa H_a diterima karena berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa Fasilitas ATM dan Pelayanan

Costumer Service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

5. Uji F

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1,X2) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Untuk menentukan kesimpulan dapat dilihat pada ketentuan berikut:

d. H_0 diterima jika F hitung < F tabel maka H1 ditolak, artimya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

e. H_0 ditolak jika F hitung > F tabel maka H1 diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen..

f. Jika signifikansi > 0,05, maka Ho diterima, jika signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak

Tabel 4.22
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	829.603	2	414.801	83.444	.000[a]
	Residual	482.187	97	4.971		
	Total	1311.790	99			

a. Predictors: (Constant), Jumlah Jawaban Pertanyaan Pelayanan CS, Jumlah jawaban Pertanyaan Fasilitas ATM (X1)

b. Dependent Variable: Jumlah Jawaban Pertanyaan Kepuasan Nasabah

Sumber :Data Primer diolah dengan SPSS versi 16,0,2019

Dari tabel 4.22 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa F hitung sebesar 83,444, sedangkan F tabel diperoleh dari df (K-1) atau 3-1 dan df 2(n-k) atau 100-3= 97 yaitu 3,09. Dengan demilian dapat dilihat bahwa F hitung > F tabel 83,444 > 0,309 dan pada nilai signifikansi juga dapat dilihat yaitu 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM dan pelayanan CS secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

F. Analisis Penulis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu. Analisis ini digunakan untuk memperkirakan atau menghitung variabel X1, X2 (Fasilitas ATM, Pelayanan CS) yang mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Nasabah), setelah analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan Y= 7,487+0,387x1+0,356x2 dimana nilai konstanta sebesar 7,487 menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service jika nilainya 0 maka kepuasan nasabah funding memiliki tingkat kepuasan 7,487 . setiap kenaikan fasilitas ATM sebesar satu satuan, maka akan meningkat kepuasan nasabah funding Bank Syariah Bukopin sebesar 0,387. Setiap kenaikan pelayanan CS sebesar satu satuan, maka akan meningkat kepuasan nasabah funding Bank Syariah Bukopin sebesaR 0,356.

Teknik analisis koefisien korelasi sebesar 0,795 dengan nilai signifikan F Change 0,000 < 0,05, maka variabel independent (fasilitas ATM dan

pelayanan CS) dengan variabel dependent (kepuasan nasabah funding) berkorelasi positif atau kuat.

Teknik analisis selanjutnya yaitu analisis koefisien determinasi adalah sebesar 0, 632, hal ini menunjukkan bahwa variabel independent (fasilitas ATM dan Pelayana CS) mempunyai pengaruh sebesar 63,2% terhadap variabel dependent (kepuasan nasabah Funding). Sedangkan sisanya 36,8% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang dilakukan penulis.

Hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Fasilitas ATM dan Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi

   Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan regresi linear berganda, dapat dilihat dengan hasil uji F yang menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding. Dimana diperoleh F hitung > F tabel yaitu 83,444 > 0,309 dan pada nilai signifikansi juga dapat dilihat yaitu 0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas ATM dan pelayanan CS secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

   Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Yulianto (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan (Study Kasus Pada Nasabah Bank BRI) dimana

dalam penelitian ini didapatkan hasil yang sama bahwa ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan penelitain terdahulu yang dilakukan oleh Mohammad Rendy Nugroho (2014) melakukan penelitian yang berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati"* dimana didalam penelitian tersebut didapatkan hasil yang sama bahwa Pelayanan Costumer Service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan dua penelitian diatas bahwa Fasilitas ATM dan Pelayann CS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.

2. Pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan pengaruh fasilitas ATM bernilai positif yaitu sebesar 0,387 yang menyatakan bahwa setiap penambahan nilai 1 satuan pada variabel fasilitas ATM akan meningkatkan nilai pada kepuasan nasabah sebesar 0,387 satuan dan sebaliknya, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.

Penelitian ini menunjukkan bahawa fasilitas ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding. Terbukti dengan hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 4,679 sedangkan t table dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 sebesar 1,984. Sehingga perbandingannya t tabel < t hitung (1,984 <4,679). Maka H_0 ditolak yang berarti fasilitas ATM

mempengaruhi secara persial Kepuasan nasabah funding. Untuk taraf signisikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0.05 (0,00 <0,05), maka H_0 ditolak yang berarti fasilitas ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding.

Pengaruh Pelayanan CS terhadap kepuasan nasabah Funding pada Bank Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ana Rijeki Sabiyatunnadhif (2016) tentang Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung dimana dalam penelitian tersebut didapakan hasil yang sama yaitu variabel ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Syariah Bukopin KC Bukittinggi

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan pengaruh pelayanan costumer service bernilai positif yaitu sebesar 0,356 yang menyatakan bahwa setiap penambahan nilai 1 satuan pada variabel pelayanan CS akan meningkatkan nilai pada kepuasan nasabah sebesar 0,357 satuan dan sebaliknya, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.

Penelitian ini menunjukkan bahawa Pelayanan CS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding. Terbukti dengan hasil uji t dengan nilai t hitung sebesar 4,341 sedangkan t table dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 sebesar 1,984. Sehingga perbandingannya t tabel < t hitung (1,984 <4,341). Maka H_0 ditolak yang berarti pelayanan CS

mempengaruhi secara persial Kepuasan nasabah funding. Untuk taraf signisikansi t sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0.05 (0,00 <0,05), maka H_0 ditolak yang berarti pelayanan costumer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asmia Irawan Siregar (2017) tentang Analisis Pengaruh Pelayanan CS Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan dimana dalam penelitian tersebut didapakan hasil yang sama yaitu variabel Pelayanan CS mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam dunia bisnis, kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja suatu perusahaan, maka itu menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaiakan dan peningkatan kualitas, baik itu dari segi pelayanan, maupun dari segi fasilitasnya. Menurut ajaran islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus dilandasi dengan nilai-nilai islami yang dijiwai oleh semangat ibadah kepada Allah dan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai kepuasan nasabah tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam surat Ali-imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّواْ

مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

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

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada seseorang dalam pandangan syariah yaitu hendaklah berkata dengan lemah lembut dan tidak berkata keras dan kasar, apabila kita berkata keras dan kasar maka orang tersebut akan menjauh dari kita, dan musyawarahkan apa yang menjadi keluhannya agar masalah tersebut dapat terselesaikan dan selalu mengingat Allah SWT dalam segala kegiatan apapun.

Dalam Hadis Rasulullah dari Bukhori juga dijelaskan:

لا يُؤمِنُ أحدُكم حتى يُحِبَّ لأخيه ما يُحِبُّ لنَفْسِه

"Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri".

Dari hadis diatas dijelaskan bahwa hendaklah kiata memperlakukan seseorang sebagaimana kita memperlakukan diri kita sendiri, dalam kehidupan kini kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan tersebut ketika kita melayani orang lain.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi maka dapat dihasilkan kesimpulan bahwa fasilitas ATM dan pelayanan Costumer Service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

1. Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah funding Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yang dibuktikan dengan nilai signifikansi yaitu 0,00 < 0,05 untuk variabel fasilitas ATM dan 0,00 < 0,05 untuk variabel pelayanan CS dan secara simultan ada pengaruh variabel fasilitas ATM dan pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar 0,00 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas ATM dan Pelayanan Costumer Service secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi.
2. Besarnya hasil uji determinasi ($R^{2)}$ yang diberikan variabel fasilitas ATM dan pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi yaitu sebesar 0,632 atau 63,2% .Sedangkan sisanya 36,8% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang dilakukan penulis.

B. Saran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kemajuan Bank Syariah Bukopin yaitu sebagai berikut**:**

1. Bank Syariah Bukopin Bukittinggi dalam meningkatkan kepuasan nasabah harus lebih memperhatikan fasilitas dan peyanan yang diberikan kepada nasabah karena pada dasarnya fasilitas dan pelayanan merupakan faktor pendukung dari kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor utama yang harus diperhatikan agar nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah ke bank lain.
2. Penelitian ini memiliki keterbatasan variabel penelitian hanya pada fasilitas ATM dan pelayanan CS saja, untuk itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan menambah variabel lain yang juga ikut mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Penelitian ini menggunakan populasi dengan jumlah yang sedikit, sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan populasi dengan skala yang lebih luas dan tidak hanya pada Bank Syariah Bukopin KC Bukittinggi saja, tapi semua Bank Syariah yang ada di Bukittinggi sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan mengetahui perbandingan antara bank yang satu dengan bank yang lain dalam mewujudkan kepuasan dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

A Hamdani dan Rambat Supriyadi.2009. " *Manajemen Pemasaran Jasa"*. Jakarta: Salemba Empat.

A Karim Adiwarman.2014. "*Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan , edisi kelima*". Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Alfianika Ninit. 2018. "Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesi". Yogyakarta: deepublish

Al Arif M.Nur Rianto. 2012. "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syaria".* Bandung: Alfabeta.

Al Arif M.Nur Sutanto. 2010*" Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah"*. Bandung: Alfabeta.

Bungin Burhan. 2005. "*Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: Prenada Media.

Dwi Exmawati Septiana. 2014. "*Pengaruh Pelayanan dan Keunggunan produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung"*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. tidak diterbitkan.

Djaslim Saladin dan Herry Achmad Buchory. 2006. "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank*". Bandung: Linda Karya.

Fatmawati Irnia .2015. *" Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Mikro Syariah* ". Salatiga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga. tidak diterbitkan.

Hasibuan Melayu.2001. " *Dasar-dasar Perbankan*". Jakarta: PT Bumi Aksara

Harun Risdayanti. 2016 " *Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa"*. Makassar:UIN Alauddin. tidak Diterbitkan.

Hendrayani Suryani. 2015. "*Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam".* Jakarta: Kencana.

Iqbal Hasan Misbahuddin. 2013. " *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi Ke-2*" . Jakarta:Bumi Aksara

Ismail Fajri. 2018. "*Statistika*". Jakarta:Prenada MediA

Kasmir. 2014. *"Manajemen Perbankan"*. Jakarta :Rajawali Pers

Kotler Philip, Kevin Lane Keller. 2009" *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi ke-13, Alih Bahasa Benyamin Molan".* Jakarta: Prehalindo.

Laksana Fajar. 2008."*Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*". Yogyakarta : Graha Ilmu.

Lupyody Rambat. 2013. " *Manajemen Pemasaran Jasa"*. Jakarta : Salemba Empat.

Madona Fitri. 2017. " P*engaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*" . Palembang: UIN Raden Fatah. tidak diterbitkan.

Martono Nanang. 2014. " *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*" . Jakarta: Kencana

Moh. Nazir. 2011. *"Metode Penelitian*". Bogor: Ghalia Indonesi

Muhammad. 2015. "*Manajemen Dana Bank Syariah*". Jakarta: Rajawali Pers.

Muliawan Hamdani dan Purbayu Budi Sentosa. 2007. "*Statistik Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*" . Semarang:Erlangga

Moh.Ramly Faud & M. Rustan D.M. 2005, "*Akuntansi Perbankan Petunjuk Praktis Operasional Bank"*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Nawari. 2010. " *Analisis Regresi*".Jakarta:PT Elex Media Komputindo.

Nurastuti Wiji. 2011. "*Teknologi Perbankan".* Yogyakarta: Graha Ilmu

Oetama Seanewati dan Desy Herlina Sari. 2017. "*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (PERSERO) TBK Di SAMPIT".* Jurnal Terapan Manajemen dan Bisni. Vol. 3 No. 1. hal. 59.

Pandia Frianto.2012. "*Manajemen Dana dan Kesehatan Bank".* Jakarta:Rineka Cipta.

Purwanto Andi. 2012 . "*Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* ". Jogjakarta : Ar ruzz Media.

Rajab Badi'u. 2008. *"Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syari'ah".* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.tidak diterbitkan.

Ruslan Rosady. 2014. "*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*". Jakarta:Rajawali Pers

Rustam Bambang Rianto. 2013. " *Manajemen Resiko Perbankan Syariah"*. Jakarta:Salemba Empat

Sabiyatunnadhif Ana Rijeki. 2016."*Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung".* Tulungagung:Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. tidak Diterbitkan.

Siregar Sofyan. 2013. *"Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS".* Jakarta : Kencana

Syofian. 2011. "*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*". Jakarta: PT .Raja Persada

Sumar'in.2012.*"Konsep Kelembagaan Bank Syariah".* Yogyakarta:Graha Ilmu.

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Kuantitatif dan RNB*". Bandung:Alfabeta.

Supriyono Maryanto.2011. " *Buku Pintar Perbankan*". Yogyakarta: CV Andi OFFSET.

Sugiyono. 2013. "*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono Fandy. 2007. "*Strategi Pemasaran Edisi Pertama*". Yogyakarta:Andi Offset.

Tjiptono Fandy. 2014. " *Pemasaran Jasa"*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tri Basuki Agus. 2016. "*Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*" Jakarta:Rajawali Pers

Umar Husen. 2003. *"Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia PustakaUmum

Umar Husen. 2013. "*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*" Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wahjono Santot Imam. 2013. "*Manajemen Pemasaran Bank".*Yogyakarta: Graha Ilmu

Wibowo. 2016. *"Perilaku Dalam Organisasi".* Jakarta:Rajawali Pers.

Widiyah Wiwi .2013. *" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon* ". Cirebon: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati. tidak diterbitkan.