PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN LAYANAN TELLER, TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PADA BANK NAGARI SYARIAH BUKITTINGGI)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

INDRIANA LANOVA

NIM 3314.265

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
2018 M/ 1439 H

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM	: **Indriana Lanova/3314.265**
Tempat/Tanggal Lahir	: Bukittinggi/ 27 Maret 1996
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: **PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN LAYANAN TELLER, TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK NAGARI SYARIAH BUKITTINGGI)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas 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 keserjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 30 April 2018

Yang menyatakan



Indriana Lanova
3314.265

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Indriana Lanova, NIM 3314.265** dengan Judul **"PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN LAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NAGARI SYARIAH CAPEM BUKITTINGGI TAHUN 2018",** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang *Munaqasah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing 1	Pembimbing II
Dr. Iiz Izmuddin, MA	**Rahmi, MA**
NIP. 197503032001121007	**NIP. 197605152009012002**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini yang **berjudul " Pengaruh Sistem Antrian Dan Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi"** yang disusun oleh **Indriana Lanova, NIM 3314.265**, telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, hari Kamis tanggal 06 September 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Bukittinggi, 06 September 2018

Tim Penguji,

Ketua

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

Anggota

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

Tartila Devi, SE, M.Ak

Dr.Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

Rahmi, MA
NIP. 197605152009012002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Shalawat beriringan salam, penulis ucapkan buat junjungan umat sedunia yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Perbankan Syariah untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam. Adapun judul pada skripsi ini adalah **"Pengaruh Sistem Antrian dan Layanan Teller, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi"**. Terima kasih sebesar-besarnya, khusus penulis sampaikan untuk **Ibunda tercinta Fitri Yanistri** karena berkat do'a beliau pagi dan petang membuat penulis tidak pernah patah semangat menyusun skripsi ini,dan **Ayahanda tercinta Nofrizal** berkat doa beliau dan kerja keras beliau yang membawa penulis untuk meraih gelar sarjana dan semoga Allah SWT melindungi dan memberkati beliau berdua. Hal ini juga penulis sampaikan kepada **Riyan dan Ivan** (kakak penulis) yang selalu memberikan motivasi baik moril maupun materil kepada penulis. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan demi kelanjutan studi penulis.

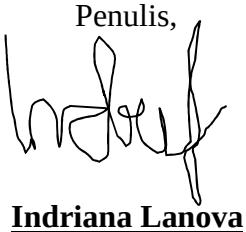
Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Bapak **Harfandi,SE,M.Si** selaku Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi 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 **Dr.Iiz Izmudin, MA** selaku pembimbing I dan Ibu **Rahmi, MA** selaku pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah Bapak/Ibu berikan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Ibu **Rahmawaty,MA** selaku penasehat akademik yang telah memberikan nasehatnya demi kelancaran proses belajar penulis.
4. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya sehingga penulis bisa melanjutkan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
6. Bapak/Ibu karyawan PT. Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi yang telah meluangkan waktu dan membantu kelancaran penelitian, terima kasih atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis sajikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, September 2018

Penulis,



Indriana Lanova

NIM. 3314.265

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Sistem Antrian Dan Layanan Teller, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi". Disusun oleh Indriana Lanova NIM 3314.265. Skripsi mahasiswa Jurusan S.1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.

Perbankan syariah merupakan bagian dari entitas syariah yang berfungsi sebagai lembaga *intermediary* keuangan yang diharapkan dapat menampilkan dirinya secara baik dibandingkan dengan perbankan konvensional. Gambaran baik buruknya suatu perbankan syariah dapat dikenali melalui kinerja baik yang tergambar dari sistem antrian maupun bentuk pelayananya. Jika dilihat dari sistem antrian yakni memakai *Single Stasio*n *dan Channel Phase* dimana ada 1 pelayanan dan 1 antrian, PT Bank Nagari Syariah memiliki Sistem Antrian dan Layanan Teller yang dinalai bagus dan baik, disamping memiliki berbagai bentuk kepuasan nasabah lainnya. Hal tersebut yang melatar belakangi penelitian ini. Penelitian dengan judul "Pengaruh Sistem Antrian Dan Layanan Teller, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi", memiliki rumusan masalah Bagaimana Sistem Antrian dan layanan teller, terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui sistem antrian, dan layanan teller yang diterapkan oleh Bank Nagari Syariah.

Data dikumpulkan melalui metode Kuesioner data sekunder. Kemudian dilakukan metode yang meliputi Uji Intstrumen, analisis deskriptif, analisis induktif yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinan dan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji T-Test. Untuk menganalisis menggunakan *software* SPSS 17.0. Landasan teori yang digunakan adalah teori Kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada Bank Nagari Syariah, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: 1) Sistem Antrian tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Syariah (Sig = 0.881 > α = 0.05).Maka dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima H_{a1} ditolak. 2) Layanan Teller dari variabel Daya Tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Syariah (Sig = 0.0020 Sig 0.043 < α = 0.05). Maka dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak H_{a2} diterima.3) Secara bersama-sama Sistem Antrian dan Layanan Teller tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Syariah (Sig = 0.00< α = 0.05). Maka dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima H_a ditolak.

Kata kunci: Antrian, Layanan,Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 6

C. Rumusan dan Batasan Masalah 7

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7

E. Penjelasan Judul 8

F. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sistem Antrian

1. Pengertian dan Model Antrian 11

2. Struktur Antrian 12
3. Komponen Antrian..... 13
B. Layanan Teller
1. Pengertian 16
2. Bentuk Pelayanan..... 17
3. Cara Pelayanan Yang Baik 24
4. Etika *Front Officer* (Teller) 25
C. Kepuasan Nasabah
1. Pengertian 26
2. Faktor Tentang Kepuasan 27
D. Kajian Terdahulu 28
E. Kerangka Konseptual..... 29
F. Hipotesis 30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 32
C. Penentuan Variabel 33
D. Jenis dan Sumber Data..... 34
E. Teknik Pengumpulan Data..... 35
F. Populasi dan Sampel..... 36
G. Intrumen Penelitian..... 37
H. Teknik Analisis Data
1. Uji Intrumen Penelitian
a. Uji Validitas..... 39
b. Uji Realibilitas..... 40

2. Analisis Deskriptif 41
3. Analisis Induktif
a. Uji Multikolinearitas 41
b. Uji Normalitas 42
c. Uji Heteroskedastisitas 43
I. Hasil Analisis Data
1. Analisis Regresi Linear Berganda 42
2. Koefisien Korelasi (r) 44
3. Koefisien Determinan (R^2) 45
4. Uji Hipotesis
a. Uji T 45
b. Uji F 45
J. Teknik Pengolahan Data 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT Bank Nagari Syariah
1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi 47
2. Visi dan Misi 48
3. Motto, Slogan, Tagline 49
4. Produk-Produk Bank Nagari 50
5. Struktur Organisasi 52
B. Teknik Analisa Data
1. Uji Intrumen Penelitian 65
a. Uji Validitas 65
b. Uji Realibilitas 68

2. Analisis Deskriptif..... 69

3. Analisa Induktif

a. Uji Multikolinearitas..... 72

b. Uji Normalitas..... 73

c. Uji Heteroskedastisitas..... 74

C. Hasil Analisa Data

a. Analisi Regresi Linier Berganda..... 75

b. Koefisien Korelasi (r)..... 77

c. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji T..... 82

2. Uji F..... 84

D. Pembahasan

1. Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah..... 85

2. Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah..... 87

3. Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah..... 88

4. Analisa Penulis Dalam Perspektif Islam..... 89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 92

B. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian..... 38

Tabel 3.2 Bobot Kriteria Penelitian..... 39

Tabel 4.2 Uji Validitas X1..... 65

Tabel 4.3 Uji Validitas X2..... 66

Tabel 4.4 Uji Validitas X3..... 66

Tabel 4.5 Uji Validitas X4..... 67

Tabel 4.6 Uji Validitas X5..... 67

Tabel 4.7 Uji Validitas X6..... 68

Tabel 4.8 Uji Validitas X7..... 68

Tabel 4.9 Uji Realibilitas 69

Tabel 4.10 Deskriptif Data.....70

Tabel 4.11 Uji Multikolianaritas..... 72

Tabel 4.12 Uji Normalitas..... 73

Tabel 4.13 Uji Heteroskedostisitas..... 74

Tabel 4.14Uji Hasil Regresi Linier..... 75

Tabel 4.15 Uji Koefisien Korelasi..... 78

Tabel 4.16 Koefisien Determinasi..... 81

Tabel 4.17 Uji T..... 82

Tabel 4.18 Uji F..... 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Single Chanel – Single Phase..... 12

Gambar 2.2 Single Chanel – Multi Phase..... 12

Gambar 2.3 Multi Chanel – Single Phase..... 12

Gambar 2.4 Multi Chanel –Multi Phase..... 13

Gambar 2.5 Kerangka Konseptual..... 30

Gambar 4.1Bagan Kepegawaian Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi..... 62

Gambar 4.2 Uji Normalitas..... 67

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas..... 68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman modern saat ini, semua dituntut harus serba cepat. Karena semakin ba nyaknya dan tingginya populasi penduduk khususnya di Indonesia. Bukan hanya itu, pertumbuhan teknologi dan insfrastruktur di segala bidang makin berkembang pesat. Kemajuan teknologi berpengaruh sangat besar terhadap kehidupan. Perusahaan jasa maupun manufaktur juga ikut berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan pelanggan mengingat populasi yang kian bertambah dan kebutuhan yang meningkat pula mengingat persaingan yang dihadapi hari ini tidak bisa dibandingkan dengan persaingan yang akan dihadapi di masa depan.[1] Jasa merupakan sektor ekonomi yang paling berkembang pesat.

Salah satu perusahaan jasa yaitu bidang perbankan yang merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan bagi perusahaaan, badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktifitas baik menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada yang membutuhkan dana, sehingga bank menjadi perantara antara nasabah yang kelebihan dan kekurangan di bidang finansial. Pengertian perbankan baik secara umum dan syariah adalah:

---

[1] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah, dan Ispiratif Memuaskan Pelanggan Anda,* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), hal 15

1. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit (pembiayaan dan atau bentuk lainya) dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak/rakyat.
2. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan kegiatan usaha serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.[2]
3. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.[3]
4. Bank Islam menurut ensiklopedia islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam.[4]

Seiring dengan perkembangan zaman, sektor perbankan mengalami banyak kemajuan dan perkembangan. Salah satunya perubahan yang cukup menonjol adalah bertambahnya jumlah bank yang ada. Dengan bertambahnya jumlah bank tersebut maka tingkat persaingan di dunia perbankan semakin sangat ketat. Untuk itu dalam meningkatkan jumlah nasabah terhadap bank selain dalam melakukan promosi, menciptakan produk baru dan bagi hasil, memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan, bank juga dituntut harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada nasabah. Umumnya nasabah mengharapkan

[2] Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2011), hal 32
[3] Osmed Muthaher, Akutansi Perbankan Syariah, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal 14
[4] Nurul Hak, *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta : Teras, 2011), hal 9

pelayanan yang cepat seperti kemudahan mengambil uang dan menabung, transfer antar rekening, membayar tagihan dan lainya. Dengan layanan yang cepat dan memuaskan akan membuat nasabah merasa puas karena layanan yang diberikan oleh bank.

Dalam hal memberikan layanan kepada nasabah di bank, seringkali kita menjumpai fenomena mengantri untuk dilayanai. Seringkali antrian tersebut panjang dan lama yang membuat nasabah tidak nyaman, karena mereka menganggap waktunya terbuang percuma. Ada pelanggan yang sabar dalam artian bersedia untuk menunggu antrian dan ada juga nasabah yang tidak sabar artinya mereka enggan untuk berlama-lama dalam antrian dan menganggap waktu mereaka akan terbuang percuma. Guna menindaklanjuti masalah ini maka pihak bank harus memperhatikan sistem antrian dan layanan-layanan yang diberikan teller sehingga nasabah menjadi puas. Antrian yaitu orang-orang yang membuat barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Sebenarnya kedatangan nasabah dan waktu kedatangan tidak diketahui sebelumnya sehingga tidak diketahui kapan saja dan hari apa saja jumlah kunjungan akan membludak.[5]

Dalam hal memuaskan para nasabah, tidak terlepas dari peranan seorang Teller yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Teller adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab terhadap untuk melakukan serangkaian transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa lainnya kepada nasabah. Oleh sebab itu peranan teller sangat penting bagi reputasi sebuah bank, karena teller selalu dikunjungi oleh nasabah untuk bertransaksi.

[5]Lantara Febriyantityas, *Tingkat layanan Teller dan Antrian*, (Jakarta: Gunadarma, 2009) , hal 4

Untuk itu bank harus memperhatikan kualitas pelayanan teller agar tercapainya kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik tidak akan membiarkan nasabahnya mengantri cukup lama. Bukan hanya itu teller harus pandai-pandai dalam menghadapi berbagai macam ragam nasabah yang setiap hari berbeda-beda karakteristik dan latar belakangnya, bagaimana cara teller bertutur kata, gerak gerik dan tentunya cara pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diberikannya. [6]

Dalam hal memberikan kepuasan kepada nasabah, setiap bank berlomba dalam memberikan yang terbaik bagi nasabahnya, begitu pula dengan Bank Nagari Syariah Bukittinggi. Dalam hal pelayanan Bank Nagari Syariah telah meluncurkan kemudahan seperti Internet Banking, SMS Banking dan Mobile Banking yang mana salah satu misinya peduli terhadap kepuasan nasabah, untuk itu dalam pencapaian misinya Bank Nagari Syariah Bukittinggi harus fokus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan yang diberikan ke pelanggan. Bank Nagari Syariah Bukittinggi adalah kantor cabang pembantu yang beroperasi diwilayah Bukittinggi yang bertepat Jl. Jendral Ahmad Yani No.89. Seperti bank pada umumnya, terdapat banyak pesaing bank lain yang beroperasi di wilayah yang sama seperti Bank BCA, Danamon, Mega, Muamalat, CIMB Niaga dengan penawaran menarik dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini membuat Bank Nagari Syariah KCP

[6]Fajar Prabowo, *Jumlah Teller yang Optimal berdasarkan Antrian*, (Semarang, STIE Widya Manggala) , hal 4

Bukittinggi harus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Salah satunya melalui antrian dan pelayanan.

Mengantri merupakan masalah yang sering terjadi saat nasabah datang ke perbankan, dikarenakan antriaan saat datang ke Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi dimana rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum mendapat giliran layanan, mulai dari 5 sampai 10 menit. Selain itu, beberapa nasabah yang berkunjung melihat ke arah jam tangannya, sambil menunggu antrian. Sehingga diperlukan model antrian untuk memecahkan permasalahan. Untuk itu, perlu dievaluasi bentuk model antrian yang sedang digunakan Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi dalam memberikan pelayanan, kapan pemakaian sistem antrian yang dilihat dari banyaknya antrian serta pelayanan yang akan diberikan, sehingga dapat memberikan hasil kualitas pelayanan dan memberikan waktu tunggu yang lebih kecil dan optimal dari model antrian yang diterapkan.

Pelayanan seorang teller sangatlah penting dalam suatu bank, dengan melakukan berbagai cara agar bisa meningkatkan kepuasan nasabah seperti cara berkomunikasi, perlengkapan, ketepatan dan lainya. Bank Nagari Syariah selalu mengedepankan pelayanan terhadap nasabah, rata-rata nasabah yang selesai bertransaksi dengan teller merasa puas dilihat dari wajah nasabah, tetapi masih ada juga nasabah yang terlihat kurang puas terhadap pelayanan yang ada, untuk itu diperlukan bentuk layanan yang perlu ditingkatkan agar nasabah menjadi puas terhadap semua layanan yang ada. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh bank, tidak terkecuali Bank Nagari Syariah mulai dari kedatangan nasabah yang disambut ramah oleh security sampai nasabah keluar

dari bank. kepuasan akan datang apabila nasabah dari awal proses datang ke bank sudah merasa nyaman terhadap pelayanan dari bank itu sendiri mulai dari sistem antrian yang dipakai bank, pelayanan Teller yang cepat dan tepat dan secara langsung berdampak bagi kepuasan seorang nasabah Bank Nagari Syariah .[7]

Untuk mengukur tingkat kepuasan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah, maka akan dilakukan survey dan penelitian yang mendalam guna mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrian yang dipakai Bank Nagari Syariah, bagaimana layanan teller sehingga terciptanya kepusan nasabah.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "**PENGARUH SISTEM ANTRIAN, DAN LAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH" (Studi Kasus: Pada Bank Nagari Syariah Bukittinggi)**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem antrian yang dipakai/diterapkan Bank Nagari Syariah Bukittinggi untuk terciptanya kepuasan nasabah.
2. Bentuk layanan teller, sehingga terciptanya kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

[7] *Sumber*: Observasi Di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu, 2 Oktober 2017 Pukul 10.00 wib

C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

   Dari latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu : ”Bagaimana Sistem Antrian dan layanan teller, terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah?”

2. Batasan Masalah

   Berdasarkan permasalahan pada latar belakang, maka penulis membatasi penelitian ini pada pengaruh sistem antrian dan layanan teller, terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukitiinggi.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. **Tujuan Penelitian**

   Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: Untuk mengetahui sistem antrian, dan layanan teller yang diterapkan oleh Bank Nagari Syariah.

2. **Manfaat Penelitian**

   a. Manfaat Teoritis

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi kita khususnya mahasiswa dan mahasiswi tentang sistem antrian, dan layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi Bank Nagari Syariah untuk melihat kepuasan nasabah dari sistem antrian, dan layanan teller yang mereka terapkan.

c. Manfaat Prasarat

Penelitian ini dilakukan dalam rangka prasarat untuk memenuhi persyaratan pembuatan skripsi guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) .

E. Penjelasan Judul

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil judul penelitian yang akan dilakukan adalah **"Pengaruh Sistem Antrian dan Layanan Teller, Terhadap Kepuasan Nasabah"(Studi Kasus: Bank Nagari Syariah Bukittinggi)**

Sebelum melangkah jauh dalam membahas skripsi ini dan untuk menjembatani pemikiran penulis dengan pembaca agar terdapat persamaan pemahaman dalam memahami proposal ini, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang akan ditemui dalam skripsi ini yaitu:

Pengaruh : Sensitifitas sesuatu terhadap sesuatu yang lain yang akan menimbulkan sebab dan akibat.[8]

Sistem : Suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungjan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

[8]Adiwarman Karim, *Ekonomi Makro Islam*, (Jakarta : Rajawali Pers 2010), hal 135

Antrian : Orang-orang yang mebuat barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.[9]

Layanan : Suatu cara melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbuhan (uang) atau jasa.[10]

Teller : Karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan.[11]

Kepuasan : Suatu efektifitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya memenuhi kebutuhan pelanggan.[12]

Nasabah : Seseorang ataupun badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.[13]

Jadi maksud dari judul di atas adalah pengaruh sistem antrian dan layanan teller, terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

F. Sistematika Penulisan

Supaya penelitian ini terlihat memiliki hubungan yang sama kuat antara keseluruhan pembahasan, maka perlu dibuat sistematika penulisan, yaitu:

---

[9]Lantara Febriyantityas, *Tingkat layanan Teller dan Antrian*, (Jakarta: Gunadarma, 2009) , hal 4

[10] Pusat Bahasa Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta :Erlangga Group)

[11]Fajar Prabowo, *Jumlah Teller yang Optimal berdasarkan Antrian*, (Semarang, STIE Widya Manggala), hal 4

[12] Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2003), hal 76

[13]Ridwan Harahap, *Manajemen Operasional Bank Syariah*, (Bukittinggi : IAIN, 2015) , hal 4

BAB I: Pendahuluan

Pendahuluan terdiri dari, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan

BAB II: Landasan teori

Mengemukakan tentang pengertian atau definisi antrian, layanan teller, dan kepuasan nasabah serta struktur, komponen, model antrian, bentuk pelayanan, cara pelayanan yang baik dan etika seorang front officer/ teller serta faktor tentang kepuasan nasabah.

BAB III: Metode Penelitian

Berisikan metodelogi penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, penentuan variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian , teknik pengolahan data, teknik analisa data.

BAB IV: Hasil Penelitian

Menguraikan gambaran umum tentang pengaruh sistem antrian dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah.

BAB V : Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Antrian

1. Pengertian dan Model Antrian

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan.

Teori antrian memberikan model-model untuk menganalisis pengoperasian sarana pelayanan di mana kedatangan dan/atau keberangkatan pelanggan terjadi secara acak Pada layanan perbankan terdapat tiga model antrian yang umum digunakan, yaitu

a. *Single Snake*, adalah sistem antrian yang mana nasabah mengantri menuju teller melalui satu jalur saja
b. *Multiple Snake*, adalah sistem antrian lebih dari satu jalur antrian
c. *Single Station*, adalah sistem antrian yang mana setiap nasabah dapat langsung berhubungan dengan setiap teller yang melayani.

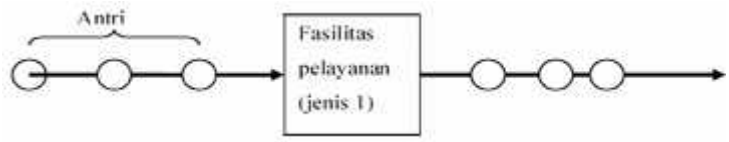
Model antrian *Single Snake* dan *Multiple Snake* memiliki dua metode dalam penggunaannya. Yaitu sistem antrian dengan menggunakan nomor (*Take A Number and Wait System*) dan sistem antrian tanpa menggunakan nomor (*Linear Queue System*).[14]

[14]Sistem Antrian, dari http//tugasmahasiswaimp.wordpress.com/ Teori-Antrian.html, diakses tanggal 25 April 2017 Pukul 20.20 wib

2. Struktur Antrian

a. S*ingle Chanel – Single Phase*

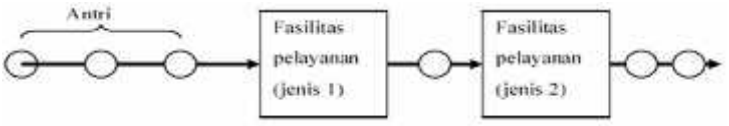
Single Channel hanya ada satu jalur yang memasuki system pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan. *Single Phase* berarti hanya ada satu pelayanan.



(Gambar 2.1)

b. Single Chanel – Multi Phase

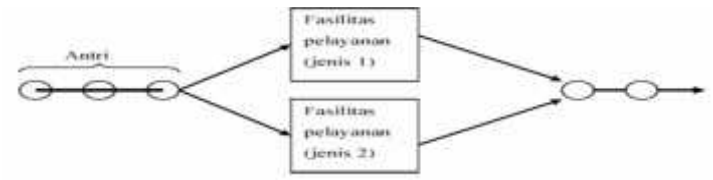
Istilah *Multi Phase* menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam *phasephase*). Sebagai contoh pencucian mobil.



(Gambar 2.2)

c. Multi Channel – Single Phase

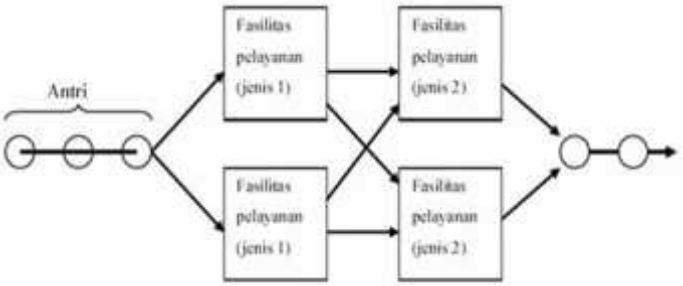
Sistem *Multi Channel – Single Phase* terjadi kapan saja di mana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal, sebagai contoh model ini adalah antrian pada teller sebuah bank.



(Gambar 2.3)

d. Multi Channel – Multi Phase

Sistem *Multi Channel – Multi Phase* Sebagai contoh, herregistrasi para mahasiswa di universitas, pelayanan kepada pasien di rumah sakit mulai dari pendaftaran, diagnosa, penyembuhan sampai pembayaran. Setiap sistem-sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahapnya.[15]



(Gambar 2.4)

3. Komponen Antrian

Menurut levin richard dikenal 3 komponen, yaitu:

1) Kedatangan

Pola kedatangan secara acakdapat digambarkan dengan distribusi probabilitas poisson. formula garis tunggu antrian memerlukan informasi tingkat kedatangan unit per periode waktu. Distribusi kedatangan bisa teratur/tetap dalam satu periode, artinya kedatangan pelanggan dalam antrian dengan pelanggan berikutnya memiliki periode waktu yang sama.

a) Dengan cara menganalisa kedatangan per satuan waktu untuk melihat apakah waktu kedatangan pelanggan dalam antrian mengikuti pola distribusi statistik tertentu.

[15]Subagyo, *Dasar-dasar operations Research*, (Yogyakarta : BPFE, 2000)

b) Dengan cara menetapkan lama waktu (T) dan mencoba menentukan berapa banyak pelanggan yang datang ke dalam sistem dalam kurun waktu T.

c) Probabilita bahwa seorang nasabah datang merupakan angka yang sangat kecil dan konstan untuk setiap interval

d) Probabilita bahwa 2 atau lebih nasabah akan datang dalam waktu interval sangat kecil sehingga probabilita untuk 2 atau lebih dikatakan nol (0).

e) Jumlah nasabah yang yang datang pada interval waktu bersifat independent

f) Jumlah nasabah yang datang pada satu interval tidak tergantung pada interval yang lain.

Probabilitas n kedatangan dalam waktu T ditentukan dengan rumus :

$$P(n,T) = \frac{e - \lambda T (\lambda T)n}{n!} \qquad n = 0, 1, 2, \ldots$$

Dimana:

$P(n,T)$ = probabilitas n kedatangan dalam waktu T

n = jumlah kedatangan dalam waktu T

λ = rata-rata kedatangan persatuan waktu

T = periode waktu

2) Antrian

Panjang antrian bisa terbatas (limited) dan bisa juga tidak terbatas (unlimited)

a) Garis antrian/ baris tunggu.

a. Panjang Kapasitas Antrian

panjang kapasitas antrian dapat dikelompokkan menjadu dua yakni panjang kapasitas antrian yang potensial tak terbatas dan panjang kapasitas antrian yang terbatas baik karena ketentuan peraturan atau karena keterbatasan karakteristik ruang fisik.

b. Jumlah Antrian.

Jumlah antrian dalam sistem antrian dikelompokkan menjadi dua yakni antrian tunggal artinya hanya ada satu fasilitas layanan untuk melayani antrian dan Antrian berganda/ multi artinya ada beberapa fasilitas layanan di depan baris antrian.

c. Disiplin Antrian

Disiplin antrian dikelompokkan menjadi dua yaitu Disiplin preemptive menggambarkan situasi dimana pelayan sedang melayani seseorang, kemudian beralih melayani orang yang diprioritaskan meskipun belum selesai melayani orang sebelumnya dan disiplin non preemptive menggambarkan situasi dimana pelayan akan menyelesaikan pelayanannya baru kemudian beralih melayani orang yang diprioritaskan.

3) Fasilitas pelayanan

Seperti tata letak dan sistem antrian,waktu pelayanan. Tata letak dari sistem antrian atau struktur antrian yang sudah ada dijelaskan pada halaman

sebelumnya. Karakteristik waktu pelayanan yang dibutuhkan adalah konstan (jika waktu pelayanan relatif sama untuk setiap pelanggan) dan acak (jika waktu yang dibutuhkan tiap konsumen berbeda-beda).[16]

B. Layanan Teller

1. Pengertian

Teller merupakan petugas bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai[17]. Layanan teller adalah hal yang paling penting bagi dunia perbankan. Karena teller adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun dibawah tekanan berat karena teller adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut sehingga terciptanya layanan yang memuaskan bagi nasabahnya. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh teller sebagai seorang petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah :

a. Tidak melakukan perbuatan tercela.
b. Memegang teguh amanah.
c. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
e. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.

---

[16] Ginting, *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi pelayanan,* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hal 50-52

[17] Moh Ramli Faud, *Akuntansi Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal 43

f. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.

g. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.[18]

2. Bentuk Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat intangible,dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu.[19] Pelayanan nasabah dalam dunia jasa khususnya perbankan menjadi sesuatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak terwujud (*intangible*) memerlukan umpan balik (*feedback*) untuk menilai kualitas layanannya. Kualitas pelayanan menurut perspektif islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasu syariat. Islam mensyariatkan kepada umat manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahklan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariat islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.[20] Kualitas jasa yang merupakan ciri pembentuk kepuasan nasabah biasanya didapatkan dari pendapat nasabah. Oleh karena itu pelayanan nasabah menjadi penting karena dapat menampung berbagai pendapat pelanggan mulai dari kepuasan sampai

[18] M Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 209

[19] Fandi Tjiptone, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta :Andi, 1996), hal 6

[20] Muhammad Daimul Abror, *Pelayanan Publik*, (Pasuruan : Universitas Yudharta , 2013), hal 66

pada ketidakpuasan.[21] Suatu jasa yang diberikan oleh Teller yang berguna untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan melakukan berbagai cara diukur dengan :

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi atau kemampuan bank dalam menunjukan eksistensinya pada nasabah. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i.[22] Bukan hanya itu kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.[23] Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Q.S Al-A'raf ayat 26 yang berbunyi :

يَٰبَنِيٓ ءَادَمَ قَدۡ أَنزَلۡنَا عَلَيۡكُمۡ لِبَاسٗا يُوَٰرِي سَوۡءَٰتِكُمۡ وَرِيشٗاۖ وَلِبَاسُ ٱلتَّقۡوَىٰ ذَٰلِكَ خَيۡرٞۚ ذَٰلِكَ مِنۡ ءَايَٰتِ ٱللَّهِ لَعَلَّهُمۡ يَذَّكَّرُونَ ٢٦

[21] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2013), hal 178

[22] Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam, dari Http://tipsserbaserbi .blogspot co .id/kualitas- pelayananan- menurut-islam.html, diakses tanggal 7 Desember 2017 Pukul 12.55 wib

[23] M Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta , 2012), hal 221

Artinya : *"Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sabagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat"*.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan dengan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Waktu pelayanan yang terjadwal dengan tepat dan pelayanan yang didapat sesuai harapan. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagi seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman Q.S Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi :

لَّقَدۡ كَانَ لَكُمۡ فِي رَسُولِ ٱللَّهِ أُسۡوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرۡجُواْ ٱللَّهَ وَٱلۡيَوۡمَ ٱلۡأٓخِرَ وَذَكَرَ

ٱللَّهَ كَثِيرٗا ٢١

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

Didalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senentiasa menjaga amanah yang diberikn kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.[24]

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.[25] Menurut Parasuraman daya tanggap adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahanaan perbankan tidak dapat menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh konsumen atau pelanggan. Lebih dari itu, Allah SWT telah berfirman dalam Q.S Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi :

[24]Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam, dari Http://tipsserbaserbi .blogspot co .id/kualitas- pelayananan- menurut-islam.html, diakses tanggal 7 Desember 2017 Pukul 12.55 wib

[25] M Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta , 2012), hal 221

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِۚ أُحِلَّتۡ لَكُم بَهِيمَةُ ٱلۡأَنۡعَٰمِ إِلَّا مَا يُتۡلَىٰ عَلَيۡكُمۡ غَيۡرَ مُحِلِّي ٱلصَّيۡدِ وَأَنتُمۡ حُرُمٌۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحۡكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya : " *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut kehendaknya.*

Demikian juga Allah telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan.[26]

Dalam Q.S Al-Insyirah ayat 7 yang berbunyi :

فَإِذَا فَرَغۡتَ فَٱنصَبۡ ٧

Artinya : " *Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan petugas atau pengetahuan terhadap semua produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, mengatasi masalah secara tepat, pelayanan yang menyenangkan serta kecepatan penyelesaian penjadwalan nasabah.[27] Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak

[26] Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam, dari Http://tipsserbaserbi .blogspot co .id/kualitas- pelayananan- menurut-islam.html, diakses tanggal 7 Desember 2017 Pukul 12.55 wib

[27] M Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta , 2012), hal 221

melakukan menipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting dalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.[28] Allah SWT telah mengingatkan tentang etika bermuamalah, sebagimana yang terdapat dalam Q.S Asy-Syu'ara' ayat 181-182 yang berbunyi:

۞ أَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُخۡسِرِينَ ١٨١ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ ٱلۡمُسۡتَقِيمِ ١٨٢

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

e. Empati (*Emphaty*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan petugas kepada pelanggan. Tanggapan terhadap keinginan nasabah dan memahami kebutuhan para nasabah.[29] Menurut Parasuraman empati adalah peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang

[28] Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam, dari Http://tipsserbaserbi .blogspot co .id/kualitas- pelayananan- menurut-islam.html, diakses tanggal 7 Desember 2017 Pukul 12.55 wib

[29] Aditya Wardhana, *Pelayanan Teller Yang Optimal Terhadap Kepuasan Nasabah* , (Jakarta : Universitas Telkom, 2015), hal 3

lain. Allah telah berfirman dalam Q.S An- Nahl ayat 90 yang berbunyi :

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya : "*Sesungguhnya Allah menyuruhmu berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberikan kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Di dalam islam manusia dituntut berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyaman berhubungan dengan kita, apalagi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam Surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi :

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

Artinya : "*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".*

3. Cara Pelayanan yang Baik

a. Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak terlalu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku. Tepat artinya dilayani sesuai keinginan nasabah.
b. Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
c. Petugas bank (Teller) harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani secara cepat.
d. Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah**.**
e. Harus mampu menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah**.**
f. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
g. Penataan lingkungan kantor yang memenuhi syarat (kebutuhan dan keinginan nasabah)
h. Self Control, mangendalikan kejengkelan, kemarahan dan tidak terpancing kekasaran nasabah. Petugas bank (Teller) harus sabar mengahadapi kritikan dan kekerasan ucapan nasabah. Sebab seringkali nasabah datang dengan emosi apabila mengalami kesulitan dalam proses transaksinya, dan teller harus mampu menenangkan dan memberi penjelasan terbaik kepada nasabah dengan penuh kesabaran dan kehangatan.

i. Penampilan petugas bank (Teller) yang menarik dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank

j. Tersedianya pelengkapan yang mengikuti teknologi.

Sifat- sifat nasabah yang harus dikenal :

1) Nasabah dianggap sebagai raja.
2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
4) Nasabah mau diperhatikan.
5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.[30]

4. Etika Front Officer (Teller)

Teller harus memiliki etika-etika sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah sehingga membuat nasabah merasa puas, diantaranya:

a. Penampilan, yaitu para teller sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, seperti menggunakan seragam yang mencirikan suatu bank tersebut.
b. Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat kepada nasabah.

[30] M Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 222-223

c. Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan nasabah.

d. Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun bank.[31]

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian

Kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk/jasa yang merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama/ melampaui harapan pelanggan. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka puas dengan pelayanan bank terutama bagian teller dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.[32]

Tingkat kepuasan Pelanggan sangat tergantung pada mutu dan pelayanan, aspek mutu ini dapat diukur. Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat atau berguna bagi suatu perusahaan yaitu :

a. Untuk mengetahui dengan baik bagaimanajalannya atau bekerjanya proses bisnis

b. Untuk mengetahui dimana harus melakukan perusahaan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan

[31] H. Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal 167

[32] Sentot Imam Wajuno, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal 179

pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan

c. Untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.[33]

2. Faktor Tentang Kepuasan

Ada beberapa faktor tentang kepuasan yaitu :

a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang dihfarapkan.
b. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
d. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah
e. Faktor pribadi dari nasabah, yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi.

[33] J. Supranto, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 1997), hal 3

D. Kajian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, maka terlebih dahulu mengamati dan mencermati hasil penelitian terdahulu yang relefan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh :

1. Rizky Aprisya tentang *"Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Syariah Bandung"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Syariah Bandung. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa layanan dalam bentuk fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dan penampilan para front office menjadi nilai tambah bagi kepuasan nasabah.[34]

2. Lailatul Zulfah tentang *"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Jakarta Timur"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Jakarta Timur. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh nasabah, lebih dioptimalkan seperti penambahan nilai produk dan mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai agar kepuasan nasabah tetap terjaga.[35]

Persamaan penelitian terdahulu dengaan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah :

---

[34] Rizky Aprisya, Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Syariah Bandung, Skripsi Gunadarma, tidak diterbitkan, 2009

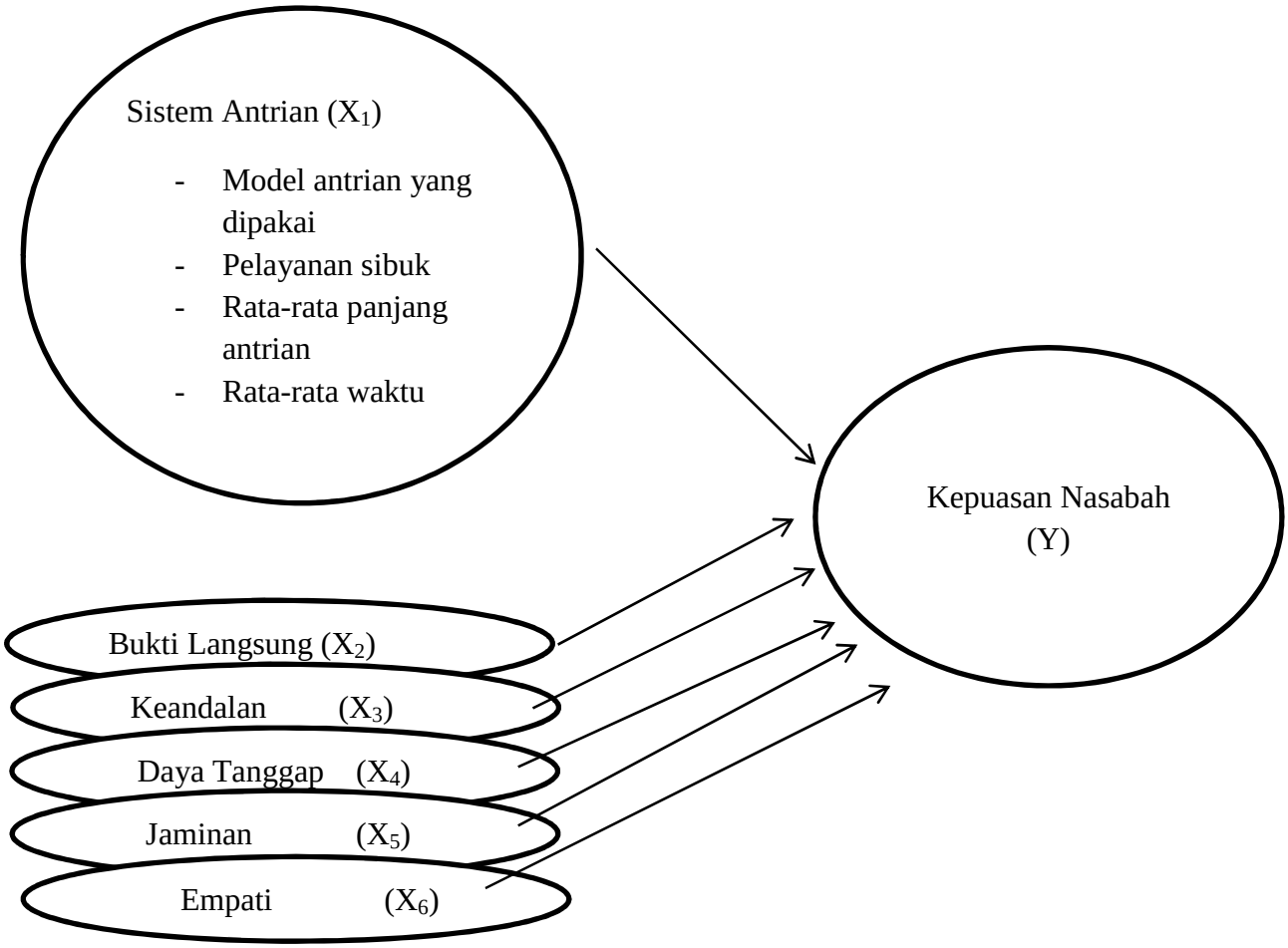
[35] Lailatul Zulfah, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Jakarta Timur, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, tidak diterbitkan, 2008

1. Objek penelitian terdahulu adalah Bank Danamon Syariah Bandung dan Bank BNI Syariah Jakarta Timur. Sedangkan sekarang objek penelitian adalah Bank Nagari Syariah Bukittinggi

2. Penelitian terdahulu meneliti tentang, Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Syariah Bandung dan Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Jakarta Timur. Sedangkan yang sekarang adalah Pengaruh sistem antrian dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual digunakan sebagai sistematis alur pemikiran penelitian yang dapat memaparkan variabel-variabel ekonomi yang mempunyai korelasi dengan tujuan yang hendak dicapai. Fokus penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sistem antrian yang terdiri dari model antrian yang dipakai, pelayanan sibuk, rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu menunggu, dan pelayanan teller yang terdiri dari bukti langsung, daya tangkap, keandalan, jaminan, empati, terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi. Berikut alur kerangka konseptual yang dapat dilihat dari gambar :



(Gambar 2.5)

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang menjadi objek penelitian di mana kebenarannya perlu diuji. Berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas maka hipotesis yang dibuat penulis pada penelitian ini adalah :

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem antrian yang terdiri dari model antian yang dipakai, pelayanan sibuk, rata-rata

panjang antrian, rata-rata waktu menunggu terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem antrian yang terdiri dari model antrian yang dipakai, pelayanan sibuk, rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu menunggu terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

2. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan teller yang terdiri dari bukti langsung, daya tangkap, keandalan, jaminan, empati terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

   Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan teller yang terdiri dari bukti langsung, daya tangkap, keandalan, jaminan, empati terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

Keadaan atau suatu fenomena yang ada ditengah-tengah masyarakat dengan kata-kata atau kalimat kemudian dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh metode penelitian.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang didasari oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang valid, ilmu yang dibangun dari empiris, teramati terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata. Penelitian kuantitatif biasa dipakai untuk menguji suatu teori,menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, menunjukkan hubungan antara variabel.[36]

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh sistem antrian dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan dibantu dengan menggunakan perangkat SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 17.0.

B. Lokasi dan waktu penelitian

Penulis akan melakukan penelitian di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Pembantu Bukittinggi pada waktu yang telah ditetapkan.

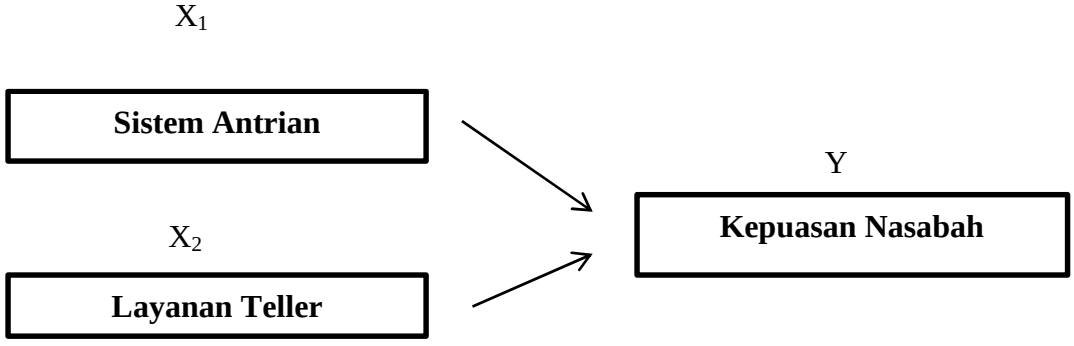
---

[36]I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), hal 140 - 141

C. Penentuan Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam penelitian, variabel merupakan suatu konsep yang memiliki variasi nilai. Dalam penelitian ini digunakan 3 variabel yaitu 2 variabel (X) dan 1 variabel (Y) yang memungkinkan dapat menyelesaikan masalah. Adapaun variabel-variabelnya sebagai berikut :

a. Sistem Antrian (X_1) yang terdiri dari model antrian, pelayanan sibuk, panjang antrian dan waktu menunggu antrian, merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain.
b. Layanan Teller (X_2) yang terdiri dari Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empaty, merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain.
c. Kepuasan Nasabah (Y) variabel tidak bebas atau dipengaruhi oleh variabel lain.



D. Jenis Data

a. Data Primer

Penelitian ini dilaksanakan dengan mendatangi dan mengadakan penelitian langsung ke perusahaan yang menjadi objek penelitian, dengan maksud untuk memperoleh data primer dari objek yang diteliti. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara).[37] Mengenai masalah yang dibahas yaitu pengaruh sistem antrian, dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang sudah berupa publikasi, buku-buku, data yang sudah dikumpulkan oleh pihakinstansi lain seperti yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan sebagainya.[38] Jenis data dalam bentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, dan lembaga lainnya yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti.[39]

---

[37]Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian dan Teori Praktek*, (Jakarta: RinekaCipta, 1997), Cet, Ke-12, hal 87

[38] Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktek*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1999), hal 6

[39]J. Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif*, (Jakarta: RinekaCipta, 1993), Cet. Ke-1, hal 8

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah merupakan metode pengumpulan data yang di gunakan untuk menghimpun data penelitian yang di dapat dari hasil pengamatan penelitian.[40] Jenis-jenis informasi tertentu dapat di peroleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti. Observasi langsung memberikan sumbangan yang sangat penting sekali dalam penelitian. Jenis–jenis informasi tertentu dapat diperoleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti.[41]

b. Kuisioner

Kuisioner atau daftar pertanyaan adalah pertanyaan yang di buat untuk mengamati dan mengetahui segala tanggapan dari objek yang diteliti. Dimana isi dari kuisioner yang berkaitan dengan masalah penelitian kuisioner diajukan dalam bentuk tertulis kepada responden dan di jawab secara tertulis untuk mengetahui pengaruh sistem antrian, dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Bukittinggi. Dalam penyusunan angket ini disusun menurut

skala Likert dengan diberi skor atau nilai sebagai berikut :

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4

[40]Kholid Nurbuko dan Ahmad, *Metode Penelitian,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hal 94

[41]Sanafiyah Faisal, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya : Usaha Nasional, 2004), hal 204

Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

c. Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan.

F. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi atau sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi yang dituju.[42] Sampel berarti sebagian atau wakil yang diteliti.[43] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pendanaan Bank Nagari Syariah Bukittinggi bulan Desember 2017 diantaranya nasabah giro 6 orang, nasabah deposito 150 orang, nasabah tabungan 4735 orang, sehingga berjumlah 4891 orang.[44] Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka populasi dalam penelitian diambil sebagian untuk menjadi sampel. Penelitian mengambil batasan kesalahan yang terjadi dalam penelitian ini

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* (Bandung: CV Alfabeta, 20011), hal 80

[43] Afifi Fauzi Abbas, *Metodologi Penelitian* (Pisangan, Ciputat Timur : Adelina Bersaudara), hal. 138

[44] *Sumber*: Observasi Di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Bukittinggi, 16 Januari 2018 Pukul 11.45 wib

adalah 15%. Dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga jumlah sampel dari populasi adalah - responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne2}$$

$$n = \frac{4891}{1 + 4891(0{,}15)^2}$$

$$= \frac{4891}{111{,}0475}$$

$$= 44 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batasan Penelitian yang diinginkan

G. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya penelitian adalah melakukan pengukuran dengan alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan intrument penelitian. Penggunaan intrument yang tepat dalam sebuah penelitian merupakan kunci untuk mendapatkan data yang diinginkan dari responden. Salah satu cara yang digunakan adalah menyebarkan angket kepada responden.

Penyusunan intrumen penelitian dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Metode skala likert digunakan dalam pernyataan yang diberikan kepada nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

Adapun yang menjadi intrumen penelitian dari penulis adalah mengenai Sistem Antrian, dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah.

Tabel 3.1

Indikator Variabel Penelitian

Variabel	**Definisi**	**Indikator**	**Pengukuran**
Sistem Antrian	Sistem antrian merupakan sebuah sistem yang terdiri dari mekanisme antrian dan mekanisme pelayanan	1. Model antrian 2. Pelayanan sibuk 3. Panjang antrian 4.Waktu menunggu antrian	Diukur dengan kuesioner dengan menggunakan skla likert
1. Tangible 2. Reability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empaty	Suatu pelayanan yang diberikan petugas bank dalam melayani kebutuhan nasabah	Layanan Teller terhadad nasabah Bank Nagari Syariah	Diukur dengan kuesioner dengan menggunakan skla likert
Kepuasan Nasabah	Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk/jasa	Kepuasan terhadap pelayanan	Diukur dengan kuesioner dengan menggunakan skla likert

Dalam Skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen dalam bentuk pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai positive sampai sangat negatif.

Sehingga, untuk keperluan analisis Kuantitatif, maka jawaban dari setiap items intrument dapat diberi skor, yakni sebagai berikut :

Tabel 3.2

Bobot Kriteria Penelitian

Pernyataan		Skor
Sangat Setuju	(SS)	5
Setuju	(S)	4
Cukup Setuju	(CS)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

H. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka akan dianalisis dengan:

1. Uji Instrumen
    a. Uji Validitas

        Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kebenaran dan kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur dikatakan valid jika alat yang digunakan sesuai dengan kegunaannya. Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya intrumen pada kuesioner penelitian.[45]

[45] Ety Rochaety dkk, *Metode Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS,* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2007), hal 57

Hubungan antara satu tes atau pengukuran dengan satu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas yang berkisar antara 0,30 – 0,40 dapat di anggap cukup tinggi.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran- pengukuran yang memiliki realibilitas tinggi, yaitu pemgukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Realibilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama intrumen pengukuran yang baik.[46]

Dengan uji Reabilitas yang baik menggunakan metode *internal consistency* dalam kenyataan hampir tidak pernah ditemukan dua tes dengan bentuk sama (*paralel forms*). Dalam keadaan ini disarankan untuk menggunakan koefisien Alpha yang diberikan olah Cronbach's sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

r 11	= reliabilitas yang dicari
n	= Jumlah item pertanyaan yang di uji
∑σ t2	= Jumlah varians skor tiap-tiap item
σ t2	= vrians total

[46] M. Burhan, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2013), hal 49

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis nol (H_0) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

3. Analisis Induktif

Analisis induktif terdiri dari:

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah situasi dimana terdapat dua variabel yang saling berkorelasi. Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara hubungan yang sempurna antara variabel-variabel independen. Apabila terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel, maka salah satu diantaranya dieliminir (dikeluarkan dari regresi berganda). Untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan metode besaran VIF *(Variance Inflasion Factor)*, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{VIF} = \frac{1}{(1 - r_{ij}^2)}$$

Jika nilai VIF ≥ 5, berarti terdapat korelasi yang tinggi sesama variabel bebas, maka terdapat kasus multikolinearitas, sebaliknya nilai VIF < 5, maka tidak terdapat kasus multikolinearitas pada α 5%.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji sebaran data apakah normal atau tidak. Uji ini dapat dilakukan dengan normal P Plot test maupun Kolmogorov-Smirnov test.

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

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

Kolmogorov-Smirnov test dengan persamaannya sebagai berikut:

$$D = \sup_x \left[\left| F_n(x) - F_0(x) \right| \right]$$

Dimana:

D = Nilai deviasi absolut maksimum antara $F_n(x)$ dan $F_0(x)$

Kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika nilai sig < α maka distribusi data tidak tersebar secara normal.

Jika sig ≥ α maka distribusi data tersebar secara normal.

c. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pokok data model regresi linear klasik adalah heterokedastisitas atau varian yang sama. Salah satu metode yang digunakan ada tidaknya heteroskedastisitas dalam satu varian error term (e_i) suatu model regresi adalah metode uji Glejser.

Dengan Persamaan:

$|e_i| = \beta_0 + \beta_1 X_1 + V_1$

Kriteria pengujian:

Jika nilai *sig* ≥ ~ Varian heterokedastisitas

Jika nilai *sig* < ~ Varian tidak ada heterokedastisitas

4. Metode Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memperkirakan atau menghitung nilai variabel X_1(sistem antrian), X_2 (layanan teller) mempengaruhi variabel Y (kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi). Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X_1, X_2, terhadap variabel Y, dengan persamaan regresi linier berganda, dengan rumus :

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5+b_6X_6+ E}$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi

X_1 = Sistem Antrian

X_2 = Bukti Langsung

X_3 = Keandalan

X_4 = Daya Tanggap

X_5 = Jaminan

X_6 = Empati

a = Konstanta

b_1,....,b_2 = Koefisien Arah Regresi

5. Koefisien Korelasi (r)

Koefesien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefesien korelasi berkisar antara +1 s/d -1. Koefesien korelasi menunjukkan kekuatan (*strength*) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefesien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefesien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk pengujian dalam SPSS digunakan kriteria sebagai berikut: Jika angka signifikansi hasil riset < 0,05, maka hubungan kedua variabel signifikan dan jika angka signifikansi hasil riset > 0,05, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

6. Koefisien Determinan (r^2)

Koefesien diterminan dengan simbol r^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa r^2 merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum r^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Dalam regresi r^2 ini dijadikan sebagai pengukuran seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model. Jika r^2 sama dengan 1, maka angka tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdiri dari:

a. Uji Individual (t-Statistik)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah parsial masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan antara t hitung dengan t tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Apabila t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Untuk menguji tingkat keberartian hubungan keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan uji F dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k - 1}{1 - R^2 / n - k}$$

Dimana :

F = Nilai F yang dihitung

k = Jumlah variabel pengaruh dan variabel terpengaruh

n = jumlah tahun pengamatan

R^2 = Koefisien Determinasi

Pengujian ini juga dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_o diterima dan Ha ditolak berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan Ha diterima berarti variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

I. Teknik Pengolahan Data

Dari data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk melihat bagaimana pengaruh sistem antrian, dan layanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Bukittinggi. Penulis mengolahnya secara kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 17.0 (*Statistical Package for Social Sciences*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Bukittinggi

1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Bukittinggi

Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi merupakan salah satu Cabang Pembantu Syariah yang diresmikan pada tanggal 5 Juli 2010 oleh direktur utama Bank Nagari Suryadi Asmi, dimana yang menjabat pimpinan Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi yang pertama yaitu Yurinal Zainudin, SE dan Ibuk Rayempis, SE sebagai pimpinan ke dua dari tahun 2014 sampai dengan sekarang.

Daerah operasionalnya meliputi daerah administrativ kota Bukittinggi dan wilayah Agam. Secara *dejure* walau wilayah operasionalnya meliputi Kabupaten Agam tetatpi secara *defacto* hanya dominan meliputi daerah Agam Timur saja, dikarenakan adanya kedekatan wilayah operasinal Agam Barat dengan Bank Nagari Cabang Lubuk Basung.

Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittingi merupakan kantor Cabang Pembantu Syariah yang didirikan serenyak dengan 4 kantor Cabang Pembantu Syariah yang lain, yaitu Padang Panjang, Solok, dan Simpang Empat dengan pertimbangan strategis dan sosial. Pendirian Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi diresmikan dengan

keluarnya surat Bank Indonesia No. 12/2/DPB/Pdg tanggal 17 Juni 2010 tentang pembentukan cabang pembantu syariah untuk memperluas jangkauan operasionalnya ke wilayah kota Bukittinggi dan sebagian wilayah Kabupaten Agam.[47]

2. Visi dan Misi

Adapun Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat adalah: "Menjadi Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia" artinya:

a. Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dalam arti dikenal dan menonjol di indonesia.

b. Terpercaya memberi arti bahwa bank sudah menjalankan prinsi-prinsip pengelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran.

Adapun Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat adalah:

a. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat,artinya: "mencerminkan dasar atau latar belakang didirikannya bank, sesuai yang dinamakan dalam Akta Pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan, yaitu

[47] Profil Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi

turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat".

b. Memenuhi dan menjaga kepentingan stakeholder secara konsisten dan seimbang. Artinya: " bahwa bang akan senantiasa dijalankan dengan prisip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan dan masyarakat utuk memberikan pelayanan yang prima.[48]

3. Moto, Slogan dan Tagline

Motto/Slogan (Tagline) adalah Bersama Membina Citra Membangun Negeri. Motto/slogan/tagline, merupakan suatu pernyataan semangat atau keinginan yang dapat mendorong setiap individu untuk berbuat sesuai dengan motto/slogan/tagline yang dimaksud Membina Citra merupakan aktivitas majemuk atas keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif seperti pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapat, maka akan diharapkan menjadi daya magis stakeholders untuk bersama-sama membangun negeri.[49]

[48] Visi dan Misi Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi, 2018
[49] Motto, Slogan, Tagline Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi, 2018

4. Produk-Produk Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi

a. Produk Pembiayaan

1) Murabahah Plus

Penyediaan dana kepada perorangan, profesional, PNS, ABRI, BUMN/BUMD ,Karyawan perusahaan swasta, dan pensiunan dalam rangka penggunaan barang-barang modal dan jasa untuk keperluan konsumsi untuk tujuan produktif dan non produktif yang tujuan penggunaannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2) Murabah Modal Kerja

Adalah Pembiayaan yang diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan barang/aset yang dibutuhkan dalam kegiatan perdagangan atau usahanya.

3) Murabah Investasi

Pembiayaan dengan prinsip jual beli kepada nasabah diberbagai sektor ekonomi produktif yaitu penggunaan barang modal dan jasa guna rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, dan relokasi dan atau pendirian baru untuk jangka waktu menengah/panjang yang dibedakan untuk properti, agrobisnis, lainnya.

4) Musyarakah Mutanaqisah

Adalah pembiayaan kemitraan dalam pengelolaan satu proyek leh bank dan mitra dimana asset atas proyek dimiliki secara

bersama-sama dengan porsi modal yang disepakati dan hasil atas pengelolaan aset tersebut dibagi sesuai dengan porsi modal atas aset tersebut.

5) Pembiayaan Kepada Koperasi

Adalah pembiayaan yang diberikan kepada koperasi untuk usaha produktif yang dilakukan leh koperasi baik untuk modal kerja dan atau investasi.

6) Ijarah Muntahiyah Bi Al-Tamlik

Adalah akad atau perjanjian sewa suatu barang antara lessor dengan lesse yang diakhiri dengan perpindahan hak objek sewa.

7) Harga Jual Istisna

Adalah harga penjualan barang dari BANK kepada seseorang NASABAH atas barang yang telah dibeli oleh BANK dari NASABAH lain yang menjadi produsen dan penjual barang tersebut bagi BANK dengan cara jual beli Istisna.

8) Gadai iB Emas

Adalah produk dimana bank memberikan fasilitas pinjaman kepada Nasabah dengan jaminan berupa barang / harta Nasabah (emas) yang bersangkutan dengan mengikuti prinsip gadai. Barang / harta dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemelliharaan bank, dan atas pemeliharaan tersebut Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.

9) Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor (PMKK)

Adalah akad kerja sama dua pihak antara Bank (pembeli) dengan produsen (kontraktor). Dalam hal ini Bank memesan barang kepada kontraktor/sub kontraktor membuat barang menurut spesifikasi sesuai kontrak yang termasuk adapun kelompok sasaran :

1. Pemerintah Pusat
2. Pemerintah Daerah
3. BUMN (Badan Usaha Milik Negara)
4. BUMD(Badan Usaha Milik Daerah)
5. Swasta Nasional, campuran, asing secara kolektif.

10) Pembiayaan Peduli Usaha Mikro

Adalah pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada UMKMK di bidang usaha yang produktif dengan pola pemberian secara syariah dengan cara konsep syariah baik dalam bentuk executing/channeling dan PPUM tersebut dijamin oleh perusahaan pinjama

b. Produk Pendanaan

1) Giro Wadiah

Adalah penitipan Dana pihak ketiga (DPK) pada Bank berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah (titipan dana nasabah pada Bank yang dananya dimanfaatkan oleh Bank) untuk perorangan, badan hukum atau perusahaan yang penarikannya

dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, kuitansi atau alat perintah bayar lainnya.

2) Tabungan Syariah

Adalah simpanan dana pihak ketiga pada Bank berdasarkan prinsip Wadiah dan Mudharabah untuk perorangan, badan usaha / hukum yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, Bilyet giro atau alat pembayaran lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu tabungan. Tabungan Bank Nagari terdiri dari :

a. Tabungan Sikoci Wadiah
b. Tabungan Sikoci Mudharabah
c. Tabungan IB Wadiah
d. TAHARI Mabrur (Tabungan Haji Bank Nagari Syariah)

3) Deposito Mudharabah

Simpanan dana pihak ketiga kepada Bank berdasarkan prinsip Mudharabah untuk perorangan, badan usaha / hukum, atau pemerintah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian Nasabah (Muwaddi) dengan Bank (Mustawda).[50]

[50] Produk- Produk Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi, 2018

5. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi

Sturuktur organisasi dapat diperlukan dalam suatu perusahaan agar diketahui aspek-aspek penting yang meliputi fungsi-fungsi penting, hubungan masing-masing saluran pengawasan, luas wewenang dan tanggung jawab pada setiap jabatan setiap orang yang diberi tugas untuk melaksanakan fungsi masing-masing. Struktur organisasi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat secara garis besar terdiri dari:

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Merupakan pemegang kekuasan tertinggi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, aplikasinya terlihat pada: pencalonan dan pemilihan anggota dewan pengawas, pengusulan anggota direksi, pemberian Aquit de Charge atas persetujuan neraca dan perhitungan Rugi/Laba.

b. Dewan Komisaris.

Pimpinan umum kepengurusan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang tugas pokoknya menentukan garis besar kebijaksanaan yang akan dijalankan serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengurus bank.

c. Direksi

Pimpinan tertinggi yang diberikan tugas dan tanggung jawab mengurus dan mengelola kegiatan bank sehari–hari dan direksi bertanggung jawab kepada pemegang saham dalam RUPS melalui

dewan komisaris. Saat ini PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat terdiri dari 4 (empat) orang direktur yaitu Direktur Kredit dan Syariah, Direktur Operasional, Direktur Keuangan dan Direktur Kepatuhan.

d. Divisi dan Satuan Kerja

Direksi dibantu oleh divisi dan satuan kerja di kantor pusat, cabang, cabang pembantu dan bertanggung jawab ke direksi.[51]

Dengan adanya keputusan direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat nomor : SK/042/DIR/02-2012 tentang organisasi dan tata kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi. Bahwa dalam melaksanakan operasional Kantor Cabang Pembantu Syariah diperlukan organisasi dan tata kerja yang lebih efektif dan efesien serta mendukung kinerja bank lebih baik. Berikut ikhtisar jabatan dan uraian tugas pokok pejabat dan petugas pelaksana di Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi sesuai dengan keputusan direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat nomor : SK/042/DIR/02-2012 yakni :

1) Pemimpin Cabang Pembantu Syariah

Pemimpin Cabang Pembantu Syariah adalah pejabat struktural yang ditetapkan direksi untuk memimpin Kanntor Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan bisnis dan operasional bank serta tugas-tugas lainya yang bersifat mewakili idreksi di wilayah kerja Kantor

[51] Struktur Bank Ngari Syariah Capem Bukittinggi, 2018

Cabang Pembantu Syariah mencakup kegiatan penghimpun dana pihak ketiga, pemberian pembiayaan dan pelayanan jasa perbankan lainnya. Tugas pokok nya adalah :

a. Melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan direksi kepada Pemimin Cabang pembantu syariah untuk dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Cabang Pembantu Syariah.
b. Memimpin Kantor Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan bisnis dan operasional Kantor Cabang Pembantu Syariah.
c. Membangun, mengembangkan dan membina hubungan kerja yang baik dengan nasabah, relasi bisnis, pemerintahh daerah dan stakeholder lainnya dalam wilayah kerja Kantor Cabang Pembantu.

2) Wakil Pemimpin Cabang Pembantu Syariah

Wakil Pemimpin Cabang Pembantu Syariah adalah pejabat struktural yang di tetepkan direksi untuk membantu Pemimpin Cabang Pembantu Syariah dalam pelaksanaan bisnis dan operasional Kantor Cabang Pembantu Syariah. Tugas pokok nya adalah :

a. Melaksanakan tugas-tugas yang dilegasikan Pimpinan Cabang Pembantu Syariah kepada Wakil Pemimpin Cabang Pembantu Syariah
b. Memimmpin unit kerja dibawah supervisi wakil Pemimpin Cabang Pembantu Syariah
c. Membangun, mengembangkan dan membina hubungan kerja yang baik dengan nasabah, relasi bisnis, pemerintah daerah dan

stakeholder lainnya di wilayah kerja kantor Cabang Pembantu Syariah.

3) Analis Pembiayaan

Analis Pembiayaan adalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan tugas-tugas pokok, tugas-tugas tambahan, kewajiban, wewenang dan tangug jawabnya di kantor Cabang Pembantu Syariah. Tugas pokok nya adalah :

a) Memepersiapan rekomendasi/apraisal atas permohonan pembiayaan modal kerja, pembiayaa investasi dan kafalah (bank garansi) yang diajukan masyarakat atau nasabah kepada Kantor Cabang Pembantu Syariah.
b) Mempersiapkan rekomendasi ata perpanjangan atau restrukturisasi pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi dan kafalah (bank garansi) yang diajukan nasabah kepada Kantor Cabang Pembantu Syariah.
c) Mempersiapkan rekomendasi yang berkaitan dengan penarikan/penukaran sebagian agunan pembiayaaan/kafalah, pemberian keringanan kewajiban, penghapus bukuan pembiayaan macetdan lain sejenisnya di Kantor Cabang Pembantu Syariah.
d) Mempersiapkan data dan analisis yang berkaitan dengan penyusunan rencana kerja pembiayaan Kantor Cabang Pembantu Syariah.

4) Petugas administrasi pembiayaan

Petugas administrasi pembiayaan adalah petugas pelaksanaysng bertangung jawab langsung kepada pemimpin Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan tugas-tugas nya. Tugas pokok yakni :

a. Memperisapkan surat-surat pemberitahuan keputusan pembiayaan seperti surat pemberitahuan persetujuan pembiayaan atau surat penolakan pembiayaan untuk disampaikan kepada pemohin pembiayaan.
b. Memepersiapkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan realisasi pembiayaan mencakup perjanjian pembiayaan berikut perjanjian terutangnya serta warkat-warkat realisasi pembiayaan berupa kuitansi/nota-nota.
c. Melaksankan proses realisasi pembiayaan beupa penanda tanganan perjanjian pembiayaan berikut perjanjian terutannya oleh nasabah dan pejabat berwenang, penandatanganan kuitansi realisasi pembiayaan serta pengikatan agunan pembiayaan ssesuai ketentuan.
d. Menyerahkan kepada nasbah dokument-dokument pembiyan berikut dokumen perikatan turutannya serta warkat-warkaat yang berkaitan dengan realisasi pembiayaan.
e. Melakukan entri data dan transaksi ke dalalm olibs sehubungan dengan adanya realisasi atau perpanjangan pembiayaan.

f. Memonitoring jatuh tempo angsuran pokok pembiayaan, jatuh tempo masa berlaku kartu identitas nasabah, jatuh tempo masa berlaku dokumen perizinan nasabah, jatuh tempo masa berlaku asuransi barang agunan dan sejenisnya, serta mengkomunikasikannya kepada ptugas dan pejabat yang terkait untuk menindak lanjutinya.

g. Memepersiapkan laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksnaan kegiatan pemberian pembiayaan serta menyampaikan nhya kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam waktu yang ditetapkan.

5) Customer service

Customer Service adalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimin Cabang Pembantu Syariah dan wakil Pemimpin dalam melaksnakan tugas-tugasnnya. Tugas pokok Customer Service adalah :

a. Melayani nasabaha yang akan membuka rekening simpanan, ATM, melaporkan buku tabungan,cheque,ATM hilang, meminta informasi saldo dan transaksi rekening, mencetak buku tabungan atau rekening, meminta referensi bank, meminta blanko bilyet giro, melakukan transaksi transfer dan inkaso serta meminta informasi lainnya yang berkaitan dengan produck/jasa bank.

b. Melakukan identifikasi dan verifikasi identitas nasabah yang akan membuka rekening simpanan pada Kantor Cabang Pembantu Syariah.
c. Melakukan entri kedalam aplikasi olibs data identitas diri nasabah dan data keuangan nasabah yang akan membuka rekenig simpanan pda Kantor Cabang Pembantu Syariah.
d. Mempersiapkan dokumen dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukaan rekening baru.
e. Mengadministrasikan penambahan, penggunaan dan persediaan blanka bilyet giro, kartu ATM, buku tabungan, bilyet deposito sesuai ketentuan yang berlaku.
f. Menyimpan dan memelihara file dokument dan warkat-warkat yang berkaitan dengan pembukaan rekenig baru pada Knator Cabang Pembantu Syariah.
g. Membantu nasbah untuk memastikan kelengkapan pengisiaan aplikasi transfer dan inkaso sebelum diteruskan kepada teller.

6) Teller

Teller adalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan tugas-tugas nya. Tugas dari teller yakni :

a) Melayani nasabah yang melakukan transaksi penarikan, penyetoran tunao serta transaksi setoran kliring (wakalah) dan pemindah bukuan untuk semua jenis rekening pada bank.

b) Melakukan entri transaksi kedalam program aplikasi olibs sesuai ketentuan dan batas wewenang yang ditetapkan pejabat berwenang.
c) Melaksanakan opname kas teller bersama-sma pejabat yang berwenang.
d) Mensortir uang kas yang berada dibawah tangung jawab teller.
e) Melasksanakan prinsip-prinsip mengenal nasbah dalam ranngka anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.

7) Satuan Pengamanan (SATPAM)

Satpam adalalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang Pembantu Syariah dan wakil Pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tugas dari satpam yakni :

a. Melakukan piket pengaman kantor dan rumah dinas seta pengamanan perjalanan dropeing sesuai jadwal yang ditetapkan pejabat berwenang.
b. Melakukan pengawalan atas pembukaan gedung kantor pada pagi hari dan penutupan gedung kantor pada sore/malam hari serta pengawalan pegawai masuk kantor di luar jam dinas atau diluar hari kerja.
c. Mengatur ketertiban parkir kendaraan roda dua/kendaraan roda empat di halaman gedung kantor pada hari kerja.
d. Mengatur ketertiban antrian nasabah dalam melakukan transaksi keuangan di dalam gedung kantor dan ATM milik bank.

e. Melayani telepon-telepon masuk di luar jam kerja dan atau di luar hari kerja sepanjang yang berkaitan dengan kepentingan dinas/ operasional bank.

8) Sopir

Sopir adalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang Pembanatu Syariah dan wail pemimpin dalam melaksanakaan tugas-tugasnya. Tugas dari sopir adalah :

a. Mengendarai mobil dinas dalma membawa Pemimpin Cabang Pembantu Syariah atau pejabat dan pegawai Kantor Cabang Pembantu Syariah yang melaksanakan tugas-tugas kedinasan.
b. Membersihkan kendaraan dinas setiap pagi sebelum kendaraan di pergunakan untuk operasional kantor Cabang Pembantu Syariah.
c. Memperbaiki kerusakan ringan dan berat pada bengkel yang profesional / layak berdasarkan persetujuan pejabat yang berwenang.
d. Mencatat setia pengeluaran BBM.

9) Pramuwisma

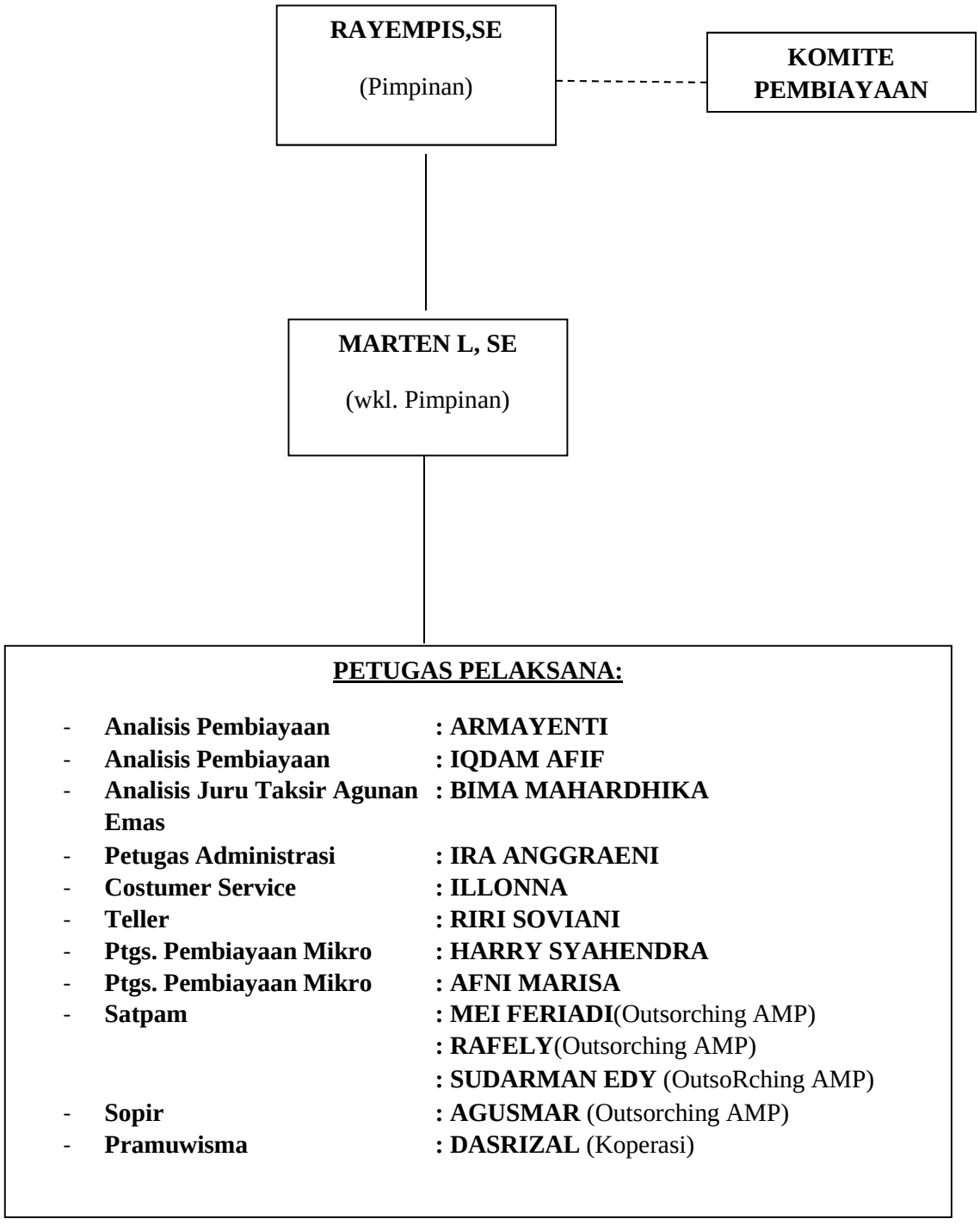
Pramuwisma adalah petugas pelaksana yang bertangung jawab langsung kepada Pemimpin Cabang Pembantu Syariah/ wakil Pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tugas nya adalah :

a. Membuka kantor pada pagi hari dan menutupnya pada sore/malam hari setiap hari kerja

b. Membersihkan gedung dan halaman kantor berikut invetaris kantor sebelum jam kerja dimukai dan setelah jam kerja berakhir.
c. Mempersiapkan minuman serta snack petugas dan pejabat Kantor Cabang Pembantu Syariah padapagi hari dan membersihkan bekas atau sisa pada sore hari kerja.
d. Memelihara dan merarwat tanaman di pekarangan kantor Cabang Pembantu Syariah.
e. Mengantar surat-surat bank kepada pihak lain dalam wilayah kerja Kantor Cabang Pembantu Syariah.
f. Pergi Membayarkan tagihan rekenig listrik, air, telepon kantor dan rumah dinas Kantor Cabang Pembantu Syariah.[52]

[52] Dokumen Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi, 29 Januari 2018

Bagan Kepegawaian Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi



(Gambar 4.1)

B.Teknik Analisa Data

1. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menentukan seberapa valid suatu item petanyaan mengukur variabel yang diteliti. Intrumen yang sahih memiliki validitas yang tinggi, intrumen dapat dikatakan sahih apabila data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis program SPSS. 17 di tunjukan bahwa nilai korelasi antar item > 0.300maka item tersebut dianggap valid. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Antrian (X1)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.832	0.290	Valid
2	0.853	0.290	Valid
3	0.853	0.290	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel antrian (X1) dari 3 pertanyaan yang ada, ditemukan semua item pertanyaan dari item 1 sampai 3 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.290. Dengan demikian semua item pertanyaan variabel antrian dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Langsung(X2)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.644	0.290	Valid
2	0.473	0.290	Valid
3	0.577	0.290	Valid
4	0.604	0.290	Valid
5	0.340	0.290	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel Bukti Langsung (X2) dari 5 pertanyaan yang ada, ditemukan semua item pertanyaan dari item 1 sampai 5 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.290. Dengan demikian semua item pertanyaan variabel bukti langsung dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.641	0.290	Valid
2	0.675	0.290	Valid
3	0.536	0.290	Valid

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X4)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.443	0.290	Valid
2	0.778	0.290	Valid
3	0.574	0.290	Valid

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X5)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.804	0.290	Valid
2	0.695	0.290	Valid
3	0.567	0.290	Valid

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X6)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.770	0.290	Valid
2	0.746	0.290	Valid
3	0.641	0.290	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 sampai 4.7 diatas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel Daya Tanggap (X3) sampai (X6) Empati, dari 3 pertanyaan yang ada ditemukan semua item pertanyaan dari item 1 sampai 3 valid. Dari hasil

uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.290. Dengan demikian semua item pertanyaan variabel dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

No. Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0.750	0.290	Valid
2	0.748	0.290	Valid
3	0.854	0.290	Valid

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, pengujian validitas dimulai dari uji validitas variabel Kepuasan(Y) dari 3 pertanyaan yang ada, ditemukan semua item pertanyaan dari item 1 sampai 3 valid. Dari hasil uji validitas diperoleh semua nilai korelasi masing-masing lebih besar dari nilai korelasi kritis atau 0.290. Dengan demikian semua item pertanyaan variabel kepuasan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

2) Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak beda dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha atau *Cronbach's Alpha*, intrumen yang mempunyai reliabilitasi. Intrumen yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila

memiliki *cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hasil analisis reliabilitas diketahui bahwa nilai Koefisien *Cronbach Alpha* dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	23

Sumber Hasil Pengolaham Data Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil pengolahan data untuk uji realibilitas penelitian terlihat bahwa semuanya meiliki angka lebih besar dari *Cronbach alpha* yaitu besar dari 0.60. Hal ini menandakan bahwa semua variabel penelitian memiliki kuesioner yang handal atau reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk menyimpulkan data penelitian sangat handal.

2. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif statistic, maka dalam tabel 4.10 akan ditampilkan karakteristik sampel yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi: jumlah sampel (N), rata-rata sampel (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum serta *standar deviasi* untuk masing-masing variabel.

Tabel 4.10
Analisis Deskriptif Data

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Antrian	44	11	15	13.41	.199	1.317
Bukti	44	18	24	21.36	.221	1.464
Daya	44	11	15	13.32	.148	.983
Keandalan	44	11	15	13.05	.142	.939
Jaminan	44	12	15	13.32	.165	1.095
Empati	44	11	15	13.39	.170	1.125
Kepuasan	44	11	15	13.23	.195	1.292
Valid N (listwise)	44					

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa jumlah pengamatan pada PT Bank Nagari Syariah dalam penelitian ini sebanyak 44 responden. Berdasarkan perolehan data diketahui bahwa nilai rata-rata Antrian sebesar 13.41 atau sebesar 1341%. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik, dengan rata-rata 13.41 atau sebesar 1341%. Dengan nilai *standar deviasi* Antrian adalah sebesar 1.31 atau sebesar 131%. Dengan nilai minimum variabel Antrian yaitu 11 atau sebesar 1100% dan nilai maksimum yaitu 15 atau sebesar 1500%.

Bukti Langsung diperoleh rata-rata sebesar 21.36 atau sebesar 2136%. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik, nilai rata-rata Bukti Langsung sebesar 21.36 atau sebesar 2136%. Dengan *standar deviasi* sebesar 1.464

atau sebesar 146.4%. Dan nilai minimum 18 atau sebesar 1800% dengan nilai maksimum sebesar 24 atau sebesar 2400%.

Daya Tanggap diketahui nilai rata-ratanya adalah sebesar 13.32 atau sebesar 1332% dengan nilai *standar deviasi* adalah sebesar 0.983 atau sebesar 98.3%. Dengan nilai minimum sebesar 11 atau sebesar 1100% dan nilai maksimumnya sebesar 15 atau sebesar 1500%.

Keandalan diketahui nilai rata-ratanya adalah sebesar 13.05 atau sebesar 1305% dengan nilai *standar deviasi* adalah sebesar 0.939 atau sebesar 93.9%. Dengan nilai minimum sebesar 11 atau sebesar 1100% dan nilai maksimumnya sebesar 15 atau sebesar 1500%.

Jaminan diketahui nilai rata-ratanya adalah sebesar 13.32 atau sebesar 1332% dengan nilai *standar deviasi* adalah sebesar 1.095 atau sebesar 109.5%. Dengan nilai minimum sebesar 12 atau sebesar 1200% dan nilai maksimumnya sebesar 15 atau sebesar 1500%.

Empati diketahui nilai rata-ratanya adalah sebesar 13.39 atau sebesar 1339% dengan nilai *standar deviasi* adalah sebesar 1.125 atau sebesar 112.5%. Dengan nilai minimum sebesar 11 atau sebesar 1100% dan nilai maksimumnya sebesar 15 atau sebesar 1500%.

Kepuasan diketahui nilai rata-ratanya adalah sebesar 13.23 atau sebesar 1323% dengan nilai *standar deviasi* adalah sebesar 1.292 atau sebesar 129.2%. Dengan nilai minimum sebesar 11 atau sebesar 1100% dan nilai maksimumnya sebesar 15 atau sebesar 1500%. Hal ini menunjukan bahwa

sistem antrian dan layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi

3. Analisa Induktif

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (*independen*). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil PT Bank Nagari Syariah dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.600	3.928		-1.171	.249		
	Antrian	.021	.137	.021	.150	.881	.723	1.382
	Bukti	.181	.118	.205	1.532	.134	.786	1.273
	Daya	.418	.173	.318	2.425	.020	.815	1.227
	Keandalan	.010	.180	.007	.053	.958	.816	1.225
	Jaminan	.251	.176	.213	1.425	.162	.628	1.591
	Empati	.347	.166	.302	2.091	.043	.672	1.489

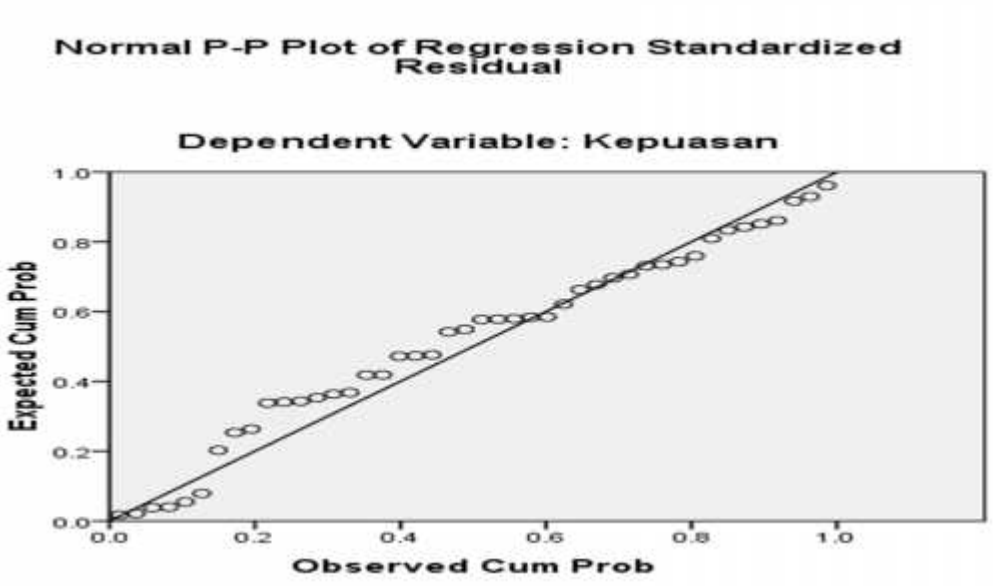
a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil olahan data sebagaimana terlihat pada Tabel 4.11 diketahui bahwa nilai tolerance dari *Collinearity Statistics* mendekati 1 (satu) dan nilai VIF (*Variance Infation Factor*) untuk semua variabel bebas di bawah 10 (sepuluh). Hal ini menunjukan bahwa tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu dapat disimpulkan tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas.

b) **Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *scatter plot* dimana prinsip dari normalitas ditunjukan dengan melihat titik-titik yang mengikuti garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Adapun hasil Uji Normalitas pada PT Bank Nagari Syariah dapat dilihat pada Gambar 4.12 di bawah ini: **Gambar 4.12**

Uji Normalitas



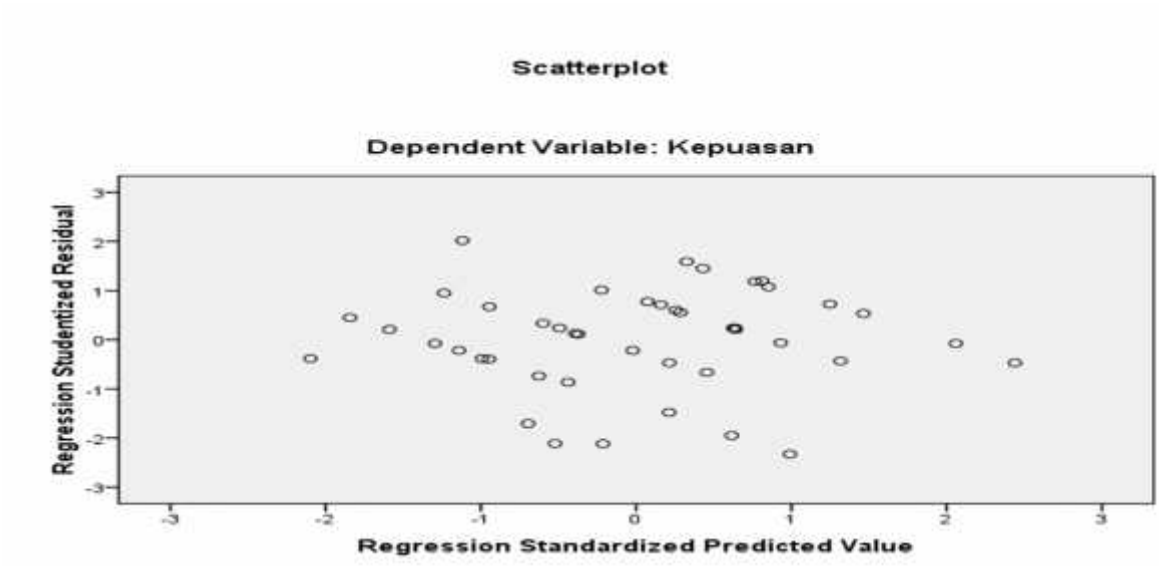
Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan gambar 4.12 pengujian normalitas terhadap kedua variabel ternyata titik-titik yang ada pada kolom scatter plot mengikuti garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yang diteliti memiliki data yang sudah terdistribusi secara normal sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

c) **Uji Heteroskedastisitas**

Uji asumsi tentang uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian resedual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). **Gambar 4.13**

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan analisi data untuk uji heteroskedastisitas di atas terlihat dengan jelas bahwa titik tidak membentuk pola tertentu, dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tidak tampak pola tertentu, maka tidak terjadi heteskedastisitas.

C. Hasil Analisa Data

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14

Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.600	3.928		-1.171	.249
	Antrian	.021	.137	.021	.150	.881
	Bukti	.181	.118	.205	1.532	.134
	Daya	.418	.173	.318	2.425	.020
	Keandalan	.010	.180	.007	.053	.958
	Jaminan	.251	.176	.213	1.425	.162
	Empati	.347	.166	.302	2.091	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dengan melihat tabel 4.14 di atas, dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Y = -4.600 + 0.021X1 + 0.18 X2 + 0.418 X3 + 0.010 X4 + 0.251 X5 + 0.347 X6

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan nilai konstanta -4.600 berarti apabila tidak ada perubahan Antrian, Bukti langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati maka nilai Kepuasan sebesar -4.600

Nilai b1 sebesar 0.021 yang berarti apabila terjadi penambahan Antrian sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.021 satu satuan.

Nilai b2 sebesar 0.181 yang berarti apabila terjadi penambahan Bukti Langsung sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.181 satu satuan.

Nilai b3 sebesar 0.418 yang berarti apabila terjadi penambahan Daya Tanggap sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.418 satu satuan.

Nilai b4 sebesar 0.10 yang berarti apabila terjadi penambahan Keandalan sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.10 satu satuan.

Nilai b5 sebesar 0.251 yang berarti apabila terjadi penambahan Jaminan sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.251 satu satuan.

Nilai b6 sebesar 0.347 yang berarti apabila terjadi penambahan Empati sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan akan bertambah sebesar 0.347 satu satuan.

2) Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukan kuat/tidaknya hubungan linier antar dua variabel. Koefisien korelasi biasa dilambangkan dengan huruf r dimana nilai r dapat bervariasi dari -1 sampai +1. Nilai r yang mendekati -1 atau +1 menunjukan hubungan yang kuat antara dua variabel tersebut dan nilai r yang mendekati 0 mengindikasikan lemahnya hubungan antara dua variabel tersebut. Sedangkan tanda + (positif) dan – (negatif) memberikan informasi mengenai arah hubungan antara dua variabel tersebut. Jika bernilai + (positif) maka kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang searah. Dalam arti lain peningkatan X akan bersamaan dengan peningkatan Y dan begitu juga sebaliknya. Jika bernilai – (negatif) artinya korelasi antara kedua variabel tersebut bersifat berlawanan. Peningkatan nilai X akan dibarengi dengan penurunan Y.

Berikut hasil uji data pada Bank Syariah Nagari, dilihat pada tabel 4.15 :

Tabel 4.15

Koefisien Korelasi (r)

Correlations

		Antrian	Bukti	Keandalan	Daya	Jaminan	Empati	Kepuasan
Antrian	Pearson Correlation	1	.343*	.220	.116	.343*	.393**	.354*
	Sig. (2-tailed)		.023	.151	.452	.023	.008	.018
	N	44	44	44	44	44	44	44
Bukti	Pearson Correlation	.343*	1	-.115	-.181	.158	.181	.263
	Sig. (2-tailed)	.023		.459	.238	.305	.240	.085
	N	44	44	44	44	44	44	44
Keandalan	Pearson Correlation	.220	-.115	1	.236	.314*	.286	.455**
	Sig. (2-tailed)	.151	.459		.123	.038	.060	.002
	N	44	44	44	44	44	44	44
Daya	Pearson Correlation	.116	-.181	.236	1	.325*	.093	.145
	Sig. (2-tailed)	.452	.238	.123		.031	.548	.349
	N	44	44	44	44	44	44	44
Jaminan	Pearson Correlation	.343*	.158	.314*	.325*	1	.502**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.023	.305	.038	.031		.001	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Empati	Pearson Correlation	.393**	.181	.286	.093	.502**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.008	.240	.060	.548	.001		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44
Kepuasan	Pearson Correlation	.354*	.263	.455**	.145	.507**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.018	.085	.002	.349	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44

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

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dengan melihat Tabel 4.15 dapat ditarik kesimpulan :

1. Antrian dengan Bukti langsung diperoleh nilai sebesar 0.023 < 0.05, maka terdapat korelasi yang signifikan, Antrian dengan Keandalan diperoleh nilai sebesar 0.151 >0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Antrian dengan Daya Tanggap 0.45 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Antrian dengan Jaminan 0.023 < 0.05 maka terdapat pengaruh yang signifikan, Antrian dengan Empati 0.008 < 0.05 maka terdapat pengaruh yang signifikan, Antrian dengan Kepuasan 0.018 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan.
2. Bukti dengan Antrian diperoleh nilai sebesar 0.02 < 0.05, maka terdapat korelasi yang signifikan, Bukti dengan Keandalan diperoleh nilai sebesar 0.459 > 0.05, tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Bukti dengan Daya diperoleh nilai sebesar 0.23 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Bukti dengan Jaminan diperoleh nilai sebesar 0.305 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Bukti dengan Empati diperoleh nilai sebesar 0.240 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Bukti dengan Kepuasan diperoleh nilai sebesar 0.08 > 0.0, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
3. Keandalan dengan Antrian diperoleh nilai sebesar 0.15 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Keandalan dengan Bukti Langsung diperoleh nilai sebesar 0.45 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Keandalan dengan Daya diperoleh nilai sebesar 0.12 > 0.05,

maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Keandalan dengan Jaminan diperoleh 0.03 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, Keandalan dengan Empati diperoleh 0.60 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Keandalan dengan Kepuasan diperoleh 0.02 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan.

4. Daya Tanggap dengan Antrian diperoleh 0.45 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Daya dengan Bukti Langsung diperoleh 0.23 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh signifikan, Daya dengan Keandalan diperoleh 0.12 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh signifikan, Daya dengan Jaminan diperoleh 0.03 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Daya dengan Empati 0.5 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Daya dengan Kepuasan 0.3 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
5. Jaminan dengan Antrian diperoleh 0.02 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Jaminan dengan Bukti Langsung diperoleh 0.03 < 0.05, maka terdapat pengaruh signifikan, Jaminan dengan Keandalan diperoleh 0.03 < 0.05, maka terdapat pengaruh signifikan, Jaminan dengan Daya diperoleh 0.03 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Jaminan dengan Empati 0.01 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Jaminan dengan Kepuasan 0.00 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan.
6. Empati dengan Antrian diperoleh 0.008 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Empati dengan Bukti Langsung diperoleh 0.24 > 0.05,

maka tidak terdapat pengaruh signifikan, Empati dengan Keandalan diperoleh 0.60 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh signifikan, Empati dengan Jaminan diperoleh 0.54 > 0.05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan, Empati dengan Empati 0.001 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan, Empati dengan Kepuasan 0.00 < 0.05, maka terdapat pengaruh yang signifikan.

Dapat disimpulkan bahwa uji Koefisien Korelasi pada PT. Bank Nagari Syariah berpengaruh signifikan antar variabel.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Nilai koefisien korelasi (R square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengareuh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regeresi bernilai signifikan. Dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.16

Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693[a]	.480	.396	1.004

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya, Bukti, Keandalan, Antrian, Jaminan

S*umber : Hasil Pengolahan Data*

Berdasarkan analisa uji koefisien determinan di atas PT.Bank Nagari Syariah memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0.480 artinya

antrian dan layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 48%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

c. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji T-Test

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Antrian, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan dan Empati*)* berpengaruh signifikan ataukah tidak terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah pada tingkat signifikan α = 5% secara terpisah atau parsial, berikut hasil pengujian hipotesis uji t sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.17

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.600	3.928		-1.171	.249
	Antrian	.021	.137	.021	.150	.881
	Bukti	.181	.118	.205	1.532	.134
	Daya	.418	.173	.318	2.425	.020
	Keandalan	.010	.180	.007	.053	.958
	Jaminan	.251	.176	.213	1.425	.162
	Empati	.347	.166	.302	2.091	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 4.17di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pengaruh Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,881 > 0,05, maka disimpulkan H_0 diterima dan Ha_1 ditolak, artinya Antrian tidak berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

b. Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,134 > 0,05, maka disimpulkan H_0 diterima dan Ha_1 ditolak, artinya Bukti Lansung tidak berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

c. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,020 < 0,05, maka disimpulkan H_0 diterima dan Ha_1 ditolak, artinya Daya Tanggap berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

d. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,958 > 0,05, maka disimpulkan H_0 diterima dan Ha_1 ditolak, artinya Keandalan tidak berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

e. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,162 > 0,05, maka disimpulkan H_0 diterima dan Ha_1 ditolak, artinya Jaminan tidak berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

f. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,043 < 0,05, maka disimpulkan H_0 ditolak dan Ha_1 diterima, artinya Empati berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah .

2) Uji F

Pada tabel 4.18 pengujian secara simultan (uji F), dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel Antrian, Bukti langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.445	6	5.741	5.697	.000[a]
	Residual	37.282	37	1.008		
	Total	71.727	43			

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Bukti, Daya, Antrian, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.18, didapatkan nilai F statistik sebesar 5.697 dengan nilai signifikan 0,00 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Antrian, Bukti langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah.

D. Pembahasan

1. Sistem Antrian Terhadap Kepuasan

Dilihat dari hasil Survey, Bank Nagari menggunakan model sistem antrian *Single Stasion* yaitu sistem antrian yang mana setiap nasabah dapat langsung berhubungan dengan setiap teller yang melayani, baik pada jam Sibuk maupun tidak. Rata- rata jumlah nasabah /jam pada pelayanan sibuk sejumlah 12 -15 nasabah dengan waktu tunggu 3 – 5 menit. Apabila tidak sibuk rata-rata jumlah nasabah 6 – 9 orang /jam dimana nasabah langsung dilayani tanpa adanya antrian. Sistem Antrian yang digunakan adalah

Single Channel – Single Phase yaitu hanya ada satu jalur yang memasuki system pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan. *Single Phase* berarti hanya ada satu pelayanan.

Dilihat dari hasil data yang diperoleh dengan Uji dan Analisa terbukti data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki data yang sudah normal karena memenuhi kriteria sesuai dengan teori yang ada, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini normal.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa variabel sistem antrian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Melalui hasil uji F (Anova), terlihat bahwa nilai Sig sebesar $0.00 < \alpha = 0.05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Nagari Syariah. Selanjutnya melalui hasil uji T, terdapat variabel Daya Tanggap memiliki nilai Sig $0.020 < 0.05$ dan Empati yang memiliki nilai Sig sebesar $0.043 < 0.05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap dan Empati pada PT Bank Nagari Syariah, sedangakn Variabel Antrian, Bukti Langsung, Keandalan dan Jaminan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang telah didapat sesuai dengan teorinya.

2. Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah

Dilihat dari hasil data yang diperoleh, layanan teller yang terdiri dari Bukti Langsung, Daya Tanggap, Keandala, Jaminan dan Empati memiliki nilai yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah dan memiliki pengaruh Positif terhadap kepuasan nasabah. Karena pada saat survey yang dilakukan nasabah sangat antusias dalam menilai tentang Bank Nagari Syariah dilihat dari layanan teller, disini juga terlihat bagaimana keakrapan nasabah dengan pegawai-pegawai Bank Nagari Syariah.

Dari penelitian yang telah dilakukan, melalui hasil uji F (Anova), terlihat bahwa nilai Sig sebesar $0.00 < \alpha = 0.05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah. Selanjutnya melalui hasil uji T, terdapat variabel Daya Tanggap memiliki nilai Sig $0.020 < 0.05$ dan Empati yang memiliki nilai Sig sebesar $0.043 < 0.05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap dan Empati pada PT Bank Nagari Syariah, sedangakn Variabel Antrian, Bukti Langsung, Keandalan dan Jaminan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang telah didapatkan sesuai dengan teorinya.

3. Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah hal yang paling mendasar dari sebuah perusahaan, karena kepuasanlah yang merupakan bagian terpenting bagi jalannya suatu perusahaan terutama perusahaan jasa. Kepuasan dapat meningkatkan popularitas suatu bank, menambah jumlah nasabah, dan terpenting bank tersebut dapat berdiri kokoh walaupun banyaknya bank-bank lain yang ada disekitar maupun bank-bank baru yang muncul dengan inovasi baru.

Kepuasan juga sangat berhubungan erat dengan bagaimana suatu bank memakai sistem antrian terhadap perusahaannya. Secara prinsipnya, apabila suatu bank memiliki sistem antrian yang baik maka nasabah akan senang dan merasa puas terhadap sistem antrian yang mereka terapkan. Bank Nagari Syariah menggunakan model sistem antrian *Single Stasion* yaitu sistem antrian yang mana setiap nasabah dapat langsung berhubungan dengan setiap teller yang melayani, baik pada jam Sibuk maupun tidak. Dan kepuasan juga erat kaitannya dengan layanan seorang teller, disini dilihat bagaimana seorang teller mampu menjalankan tugasnya yang diukur dengan Bukti langsung *(Reliability),* Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan *(Assurance*), Empati *(Emphaty).*

Dari penelitian yang dilakukan, melalui hasil uji F (Anova), terlihat bahwa nilai Sig sebesar 0.000 < α = 0.05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah. Selanjutnya melalui hasil uji T, terdapat variabel Daya Tanggap memiliki nilai Sig 0.020 < 0.05 dan Empati yang memiliki nilai Sig sebesar 0.043 < 0.05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maksudnya adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap dan Empati pada PT Bank Nagari Syariah, sedangakn Variabel Antrian, Bukti Langsung, Keandalan dan Jaminan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari Syariah.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang telah didapatkan sesuai dengan teorinya.

4. Analisa penulis dalam perspektif Islam

Salah satu kewajiban muslim adalah menjalin dua hubungan, yaitu *hablum minallah* (hubungan yang baik dengan allah) dan *Hablum Minannas* (Hubungan baik dengan manusia), Allah Berfirman dalam surat An-Nisaa yang artinya " Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukannya dengan sesuatu apapun, dan berbuat baiklah kepada orang tua, karib kerabat, anak – anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya yang

kamu miliki. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri".

Didalam kandungan ayat diatas, manusia harus menjalin hubungan yang baik kepada Allah SWT, dengan menyembah dan menunjukan pengabdian kepadanya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat di atas menjelaskan hubungan manusia satu dengan manusia lainyya yang saling membutuhkan.

Dalam konteks Kepuasan Nasabah, interaksi antara pelayan dan nasabah (hubungan baik manusia), dengan cara berlaku lemah lembut agar memuaskan *costumer*/pelanggan.[53]

Kepuasan merupakan muncul karena adanya faktor pendukung yang diberikan bank terhadap nasabahnya seperti sistem antrian yang diterapkan oleh perusahaan jasa tersebut. Dari Ibnu Umar *radhiyallahu 'anhu* beliau berkata bahwa Rasulullah *shallallahu 'alaihi wasallam* bersabda, yang artinya "Janganlah seseorang mengusir orang lain dari tempat duduknya, kemudian ia duduk di tempat tersebut, namun hendaklah kalian melonggarkan dan meluaskan majelis kalian",

Maksudnya adalah kita sebagai umat manusia harus membudayakan mengantri, dimana siapa yang terlebih dahulu sampai

[53] Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam, dari http:/bismansyaummsu.blogspot.co.id / 2016/05/nama-rahman-syah-npm-1301280018-800x600.html, diakses tanggal 25 april 2018 pukul 20.30 wib

ditujuan atau ditempat pelayanan, dialah yang berhak dahulu untuk diberi pelayanan.[54]

Selain sistem antrian yang diterapkan, kepuasan nasabah juga dilihat dari pelayanan yang diberikan. Melayani dengan setulus hati tanpa keadaan terpaksa merupakan salah satu inti ajaran islam. Sabda Nabi saw: "Barangsiapa diserahi urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya." (HR. Imam Ahmad).

Sebagai manusia beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya tugas petugas publik yang telah diberikan amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama.

[54] Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam, dari http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html, diakses tanggal 25 april 2018 Pukul 20.35 wib

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Sistem Antrian dan Pelayanan Teller berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi, dengan beberapa temuan :

1. Sistem Antrian tidak berpengarih signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah (Sig sebesar 0.881 > α = 0.05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_{a1} Ditolak.

2. Layanan Teller dari variabel Daya Tanggap (Sig sebesar 0.020 < 0.05) dan variabel Empati (Sig sebesar 0.043 < 0.05) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah (Sig sebesar 0.000 < α = 0.05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_{a2} diterima, sedangkan variabel Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Nagari Syariah Bukittinggi.

3. Secara bersama-sama Sistem Antrian dan Layanan Teller tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Nagari Syariah (Sig >α = 0.05) Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Nagari Syariah, agar dapat diambil langkah-langkah antisipasi dalam mempertahankan Kepuasan Nasabah.
2. Dalam mempertahankan Kepuasan Nasabah, Bank Nagari Syariah tidak hanya terfokus untuk meningkatkan citra positif perusahaan, tetapi juga harus mengedepankan keinginan nasabah, agar selalu menjadi Bank Pembangunan Daerah yang mengedepankan Kepuasan Nasabah.
3. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel, memperpanjang periode atau rentang waktu penelitian sehingga lebih baik dari skripsi yang telah ada.

KEPUSTAKAAN

Dokumen Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu. (2018, Januari 29). Bukittinggi.

Motto, Slogan, Tagline Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu. (2018). Bukittinggi.

Produk-Produk Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu. (2018). Bukittinggi.

Struktur Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu. (2018). Bukittinggi.

Visi dan Misi Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu. (2018). Bukittinggi.

Abbas, A. F. *Metodologi Penelitian*. Ciputat : Adelina Bersaudara.

Abdiantindaon,Y. (2012, Oktober 20). Dipetik Agustus 30, 2017, dari http://yosiabdiantindaon.blogspot.co.id

Abror, M. D. (2013). *Pelayanan Publik*. Pasuruan : Universitas Yudharta.

Ahmad, K. N. (1997). *Metode Penelitian.* Jakarta: Bumi Aksara.

Aprisa, R. (2009). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Syariah*. Bandung : Tidak Diterbitkan.

Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Depdiknas, P. B. *Kamus Besar Bahas Indonesia*. Jakarta : Erlangga Group.

Faisal, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya* : Usaha Nasional.

Febriyantityas, L. (2009). *Tingkat Layanan Teller dan Antrian*. Jakarta: Gunadarma

Fuad, M. R. (2005). *Akuntansi Bank.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ginting. (2013). Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Pelayanan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hak, N. (2011). *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syari'ah*. Yogyakarta : Teras.

Harahap, R. (2015). *Manajemen Operasional Bank Syariah.* Bukittinggi: IAIN.

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group.

Karim, A. (2010). *Ekonomi Makro Islam.* Jakarta: Rajawali Pers.

Mahasiswa,T.(2011,Maret 23). Dipetik April 25, 2017, dari http://tugasmahasiswa.wordpress.com.

Melayu, H. (2009). *Dasar- dasar Perbankan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Muthaher, O. (2012). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Observasi di Bank Nagari Syariah Bukittinggi. 2 Oktober 2017 pukul 10.00 wib.

Prabowo, F. (2009). *Jumlah Teller yang Optimal berdasarkan Antrian.* Semarang: STIE Widya Manggala.

Riyanto, M. N. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.

Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Serba, T. S. *Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam*. Dipetik Desember, 07, 2017 dari http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id.

Subagyo. (2000). *Dasar-dasar operations Research,* Yogyakarta : BPFE.

Subagyo, J. (1997). *Metedologi Penelitian dan Teori Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. (1993). *Metode Ramalan Kuantitatif.* Jakarta: Rineka Cipta.

Teguh, M. (1999). *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.

Tjiptone, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Wahjono, S. I. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wardhana , A. (2015). *Pelayanan Teller Yang Optimal Terhadap Kepuasan Nasabah.* Jakarta : Universitas Telkom.

Wirartha, I. M. (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi.* Yogyakarta: ANDI.

Wood Ivonne. (2009). *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda,* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Yusro, M. (2005). *Pengembangan Simulasi Komputer Model Antrian Nasabah untuk Menganalisa Kerja Layanan Teller Bank.* Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman.

Zulfah, L. (2008). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah*. Jakarta : Tidak Diterbitkan

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR GAMBAR.....iii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....1

B. Identifikasi Masalah.....6

C. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah.....7

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....7

E. Penjelasan Judul.....8

F. Sistematika Penulisan.....9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sistem Antrian

1. Pengertian dan Model Antrian.....11

2. Struktur Antrian.....12

3. Komponen Antrian.....13

B. Layanan Teller

1. Pengertian Layanan Teller.....16

2. Bentuk Pelayanan.....17

3. Cara Pelayanan Yang Baik.....24

4. Etika Front Officer (Teller).....25

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian 26

2. Faktor Tentang Kepuasan.....27

D. Kajian Terdahulu.....28

E. Kerangka Konseptual.....29

F. Hipotesis.....30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....32

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....32

C. Penentuan Variabel.....33

D. Jenis Data.....34

E. Teknik Pengumpulan Data.....35

F. Populasi dan Sampel.....36

G. Instrumen Penelitian.....37

H. Teknik Analisa Data

1. Uji Instrumen.....39

2. Analisis Deskriptif.....41

3. Analisis Induktif

a. Uji Multikolinearitas.....41

b. Uji Normalitas.....42

c. Uji Heteroskedastisitas.....43

4. Analisis Regresi Linear Berganda.....43

5. Koefisien Korelasi.....44

6. Koefisien Determinan.....45
7. Uji Hipotesis
a. Uji T.....45
b. Uji F.....45
I. Teknik Pengolahan Data.....46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Profil Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi
1. Sejarah Berdirinya Bank Nagari Syariah Capem Bukittinggi.....44
2. Visi dan Misi.....45
3. Motto, Slogan dan Tagline.....46
4. Produk-produk Bank Nagari.....47
5. Struktur Organisasi.....51
B. Hasil Analisis Deskriptif.....62
C. Hasil Analisis Induktif
1. Uji Multikolinearitas.....64
2. Uji Normalitas.....66
3. Uji Heteroskedastisitas.....67
D. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....68
E. Hasil Uji Hipotesis.
1. Uji T.....70
2. Uji F.....73
F. Pembahasan
1. Sitem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah.....74
2. Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah.....75

3. Sistem Antrian dan Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah..76
4. Analisa Penulis dalam Perspektif Islam.....78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....77
B. Saran.....77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian..... 41

Tabel 3.2 Bobot Kriteria Penelitian..... 41

Tabel 4.1 Analisis Deskriptif 62

Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas 65

Tabel 4.3 Uji Normalitas.....66

Tabel 4.4 Heteroskedostisitas 67

Tabel 4.5 Hasil Regresi Linier Berganda.....68

Tabel 4.6 Hasil Uji T-Test.....71

Tabel 4.7 Hasil Uji F.....73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Single Chanel – Single Phase..... 12

Gambar 2.2 Single Chanel – Multi Phase..... 12

Gambar 2.3 Multi Chanel – Single Phase..... 12

Gambar 2.4 Multi Chanel –Multi Phase..... 13

Gambar 2.5 Kerangka Konseptual..... 30

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B- 2101 /In.26.3/PP.07/12/2017 Desember 2017
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD)
Sumatera Barat
C.q. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia (SDM)

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**INDRIANA LANOVA**
NIM	:	**3314. 265**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah
Semester	:	VII (Tujuh)
Alamat	:	Jln. Soekarno Hatta No. 126, Kelurahan garegh, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi
Lokasi Penelitian	:	Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi
Judul Skripsi	:	***"Pengaruh Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Nagari Capem Syariah Bukittinggi"***
Waktu	:	08 Desember 2017 $^{s}/_{d}$ 08 Februari 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Bank Nagari

Nomor : SR/1537/SDM/UM/11-2017
Lampiran : ----
Perihal : Izin Penelitian

Padang, 18 Desember 2017

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
di –
TEMPAT

Sehubungan dengan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi nomor B-2101/In.26.3/PP.07/12/2017 tanggal Desember 2017 perihal Mohon Izin Penelitian atas nama berikut :

Nama	: INDRIANA LANOVA
NIM/TM	: 3314.265
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Sistem Antrian dan Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Nagari Capem Syariah Bukittinggi)

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya dapat kami setujui sepanjang data yang diminta tidak menyangkut rahasia Bank dan Jabatan.
Untuk maksud di atas diharapkan yang bersangkutan dapat menghubungi:
– PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Syariah Payakumbuh (Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi)
Demikian kami beritahukan agar dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Divisi Sumber Daya Manusia,

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT Bank Nagari KANTOR PUSAT

IRWAN ZULDANI
Pemimpin

Tembusan:
- Cabang Syariah Payakumbuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat
Jl. Pemuda No. 21 Padang 25117
Sumatera Barat
INDONESIA
Tel. (0751) 31577 (4 Saluran),
31578, 31581, 31582, 34115
Fax. (0751) 37749, 31491
Kotak Pos 111
website : www.banknagari.co.id

JAS-ANZ verification
ISO 9001: 2008 Certified

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 425.4/In.26/PP.00.9/11/2017

Tentang
Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Indriana Lanova** NIM. **3314.265** tanggal 9 November 2017, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul ***"Pengaruh Sistem Antrian dan Layanan Teller terhadap Kepuasaan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Nagari Syari'ah Capem Bukittinggi)"***

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**Dr. Iiz Izmuddin, MA**
	NIP	:	19750303 200112 1007
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina (IV/a) / Lektor Kepala
	Bidang Keahlian Pokok	:	Fiqh
	Memberi Mata Kuliah	:	Fiqh Muamalah
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Rahmi, MA**
	NIP	:	19760515 200901 2002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata (III/c) / Lektor
	Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi Islam
	Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 16 November 2017

Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan
1. Masing-masing Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Nasabah
Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya menyadari bahwa sekarang ini Bapak/Ibuk sangat sibuk dengan kegiatannya. Namun, ditengah kesibukan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibuk untuk dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam angket yang saya edarkan ini.

Angket ini adalah angket penelitian untuk penyusunan skripsi saya di IAIN Bukittinggi mengenai **"Pengaruh Sistem Antrian Dan Layanan Teller, Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah KCP Bukittinggi)"**

Data ini hanyalah semata-mata untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan tidak ada sangkut pautnya dengan atau merugikan posisi, serta akan sangat terjamin kerahasiaannya. Pengisian angket ini tidak ada hubungannya dengan aktifitas dan kepentingan Bapak/Ibuk berurusan dengan pihak Kampus. Untuk itu saya mohon Bapak/Ibuk mengisi angket sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya dan apa yang Bapak/Ibuk rasakan saat ini.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibuk saya aturkan terima kasih.

Hormat Saya,

INDRIANA LANOVA
Mahasiswa IAIN Bukittinggi

KUISIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden (beri tanda silang (x) pada jawaban dibawah ini)

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin
   a. Laki- laki
   b. Perempuan
3. Umur :
   a. < 25 Tahun
   b. 26 – 35 Tahun
   c. 36 – 45 Tahun
   d. 46 – 55 Tahun
   e. 56 – 65 Tahun
   f. > 65 Tahun
4. Pekerjaan :
   a. Petani
   b. Wiraswasta
   c. PNS
   d. Pelajar/ Mahasiswa
   e. Lainnya

B. Petujuk Pengisian

1. Berilah tanda **silang (x)** terhadap pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia
2. Ada 5 pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
   a. Sangat Setuju (SS) jika anda *Sangat Setuju* dengan pernyataan tersebut
   b. Setuju (S) jika anda *Setuju* dengan pernyataan tersebut
   c. Cukup Setuju (CS) jika anda *Cukup Setuju* dengan pernyataan tersebut
   d. Tidak Setuju (TS) jika anda *Tidak Setuju* dengan pernyataan tersebut
   e. Sangat Tidak Setuju (STS) jika anda *Sangat Tidak Setuju* dengan pernyataan tersebut

C. Butiran Angket

A. Pernyataan yang berkaitan dengan : Antrian						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
1	Sistem antrian yang sudah tepat dalam menunggu pelayanan					
2	Kondisi tempat duduk yang nyaman untuk mengantri pelayanan di Bank Nagari Syariah					
3	Tersedianya media (TV, Banner, Majalah, Brosur) untuk menambah pengetahuan					

B. Pernyataan yang berkaitan dengan : Bukti Langsung						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
4	Penampilan Karyawan Bank Nagari Syariah Rapi dan Bersih					
5	Karyawan Bank Nagari Syariah selalu Ramah dan mengucapkan salam					
6	Pakaian karyawan Bank Nagari Syariah saat ini sudah menutupi aurat					
7	Kondisi Gedung yang bagus dan area parkir yang memadai					
8	Kelengkapan peralatan yang tersedia di bank nagari syariah sudah memadai (pena, slip, dll)					

C. Pernyataan yang berkaitan dengan : Daya Tangkap						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
9	Karyawan Bank Nagari Syariah sigap dalam membantu dan melayani nasabah					
10	Karyawan Bank Nagari Syariah teliti dalam mencatat semua transaksi yang terjadi					
11	Karyawan Bank Nagari Syariah menepati janji pada setiap promosi yang dilakukan					

D. Pernyataan yang berkaitan dengan : Keandalan						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
12	Karyawan Bank Nagari Syariah cepat dan tepat dalam menyelesaikan transaksi					
13	Karyawan Bank Nagari Syariah memiliki pengetahuan yang luas					
14	Karyawan Bank Nagari Syariah mampu menjelaskan semua pertanyaan					

E. Pernyataan yang berkaitan dengan : Jaminan						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
15	Karyawan Bank Nagari Syariah jelas dalam memberikan informasi kepada nasabah					
16	Karyawan Bank Nagari Syariah menggunakan bahasa yang formil dalam penyampaian informasi					
17	Karyawan Bank Nagari Syariah selalu mencatatat semua transaksi dalam buku tabungan nasabah					

F. Pernyataan yang berkaitan dengan : Empati						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
18	Karyawan Bank Nagari Syariah selalu ramah dalam menghadapi keluhan nasabah					
19	Karyawan Bank Nagari Syariah bersikap adil kepada setiap nasabah					
20	Karyawan Bank Nagari Syariah menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah					

G. Pernyataan yang berkaitan dengan : Kepuasan						
No.	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**CS**	**TS**	**STS**
21	Saya puas terhadap Fasilitas yang diberikan Bank Nagari Syariah					
22	Saya suka dengan bentuk pelayanan yang diberikan dari awal kedatangan sampai saya selesai melakukan transaksi					
23	Saya suka dengan karyawan Bank Nagari Syariah mulai dari penampilan sampai pelayanan mereka					

Responden

(……)

RESPONDEN

	antrian	bukti langsung	Daya tanggap	keandalan
1	12.00	20.00	12.00	12.00
2	13.00	21.00	13.00	15.00
3	15.00	22.00	13.00	14.00
4	12.00	23.00	12.00	12.00
5	11.00	19.00	13.00	13.00
6	12.00	20.00	14.00	12.00
7	12.00	18.00	13.00	13.00
8	15.00	22.00	15.00	14.00
9	15.00	24.00	13.00	14.00
10	15.00	21.00	14.00	13.00
11	13.00	22.00	13.00	12.00
12	12.00	21.00	11.00	13.00
13	12.00	23.00	12.00	13.00
14	12.00	20.00	14.00	15.00
15	13.00	21.00	15.00	13.00
16	14.00	24.00	15.00	14.00
17	13.00	24.00	14.00	13.00
18	15.00	19.00	15.00	15.00
19	12.00	20.00	13.00	13.00
20	12.00	21.00	14.00	13.00
21	13.00	21.00	15.00	13.00
22	15.00	22.00	13.00	11.00
23	15.00	21.00	14.00	13.00
24	15.00	23.00	13.00	11.00
25	15.00	22.00	13.00	13.00
26	15.00	20.00	12.00	14.00
27	15.00	24.00	13.00	11.00
28	15.00	22.00	13.00	14.00
29	15.00	23.00	13.00	13.00
30	15.00	23.00	13.00	13.00
31	12.00	21.00	14.00	13.00
32	12.00	21.00	13.00	13.00
33	12.00	22.00	12.00	13.00
34	14.00	21.00	13.00	14.00
35	13.00	20.00	12.00	13.00
36	12.00	20.00	13.00	12.00
37	14.00	20.00	15.00	13.00
38	13.00	20.00	15.00	13.00
39	12.00	22.00	13.00	13.00
40	15.00	20.00	14.00	13.00
41	13.00	23.00	13.00	13.00
42	14.00	22.00	13.00	14.00
43	13.00	20.00	13.00	13.00
44	13.00	22.00	13.00	12.00

Jaminan	empati	kepuasan
12.00	12.00	12.00
12.00	12.00	14.00
12.00	13.00	13.00
12.00	12.00	13.00
12.00	12.00	12.00
12.00	11.00	12.00
12.00	14.00	12.00
15.00	15.00	15.00
14.00	15.00	15.00
12.00	12.00	12.00
12.00	12.00	12.00
12.00	12.00	11.00
13.00	12.00	13.00
14.00	13.00	14.00
13.00	14.00	15.00
15.00	15.00	15.00
13.00	14.00	12.00
15.00	15.00	15.00
15.00	14.00	14.00
14.00	14.00	14.00
15.00	12.00	14.00
14.00	15.00	15.00
13.00	14.00	15.00
14.00	14.00	14.00
13.00	13.00	14.00
15.00	13.00	11.00
13.00	13.00	14.00
14.00	14.00	13.00
15.00	15.00	14.00
13.00	13.00	13.00
12.00	12.00	11.00
14.00	13.00	11.00
13.00	14.00	13.00
13.00	13.00	12.00
13.00	13.00	12.00
12.00	14.00	13.00
13.00	13.00	14.00
14.00	14.00	14.00
14.00	15.00	15.00
13.00	15.00	12.00
14.00	13.00	12.00
15.00	13.00	15.00
14.00	13.00	13.00
12.00	15.00	13.00

Correlations

Notes

	Output Created	11-Sep-2018 19:29:21
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	44
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Antrian Bukti Keandalan Daya Jaminan Empati Kepuasan /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.051

[DataSet0]

Correlations

		Antrian	Bukti	Keandalan	Daya	Jaminan
Antrian	Pearson Correlation	1	.343*	.220	.116	.343*
	Sig. (2-tailed)		.023	.151	.452	.023
	N	44	44	44	44	44
Bukti	Pearson Correlation	.343*	1	-.115	-.181	.158

	Sig. (2-tailed)	.023		.459	.238	.305
	N	44	44	44	44	44
Keandalan	Pearson Correlation	.220	-.115	1	.236	.314*
	Sig. (2-tailed)	.151	.459		.123	.038
	N	44	44	44	44	44
Daya	Pearson Correlation	.116	-.181	.236	1	.325*
	Sig. (2-tailed)	.452	.238	.123		.031
	N	44	44	44	44	44
Jaminan	Pearson Correlation	.343*	.158	.314*	.325*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.305	.038	.031	
	N	44	44	44	44	44
Empati	Pearson Correlation	.393**	.181	.286	.093	.502**
	Sig. (2-tailed)	.008	.240	.060	.548	.001
	N	44	44	44	44	44
Kepuasan	Pearson Correlation	.354*	.263	.455**	.145	.507**
	Sig. (2-tailed)	.018	.085	.002	.349	.000
	N	44	44	44	44	44

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

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

Correlations

		Empati	Kepuasan
Antrian	Pearson Correlation	.393**	.354*
	Sig. (2-tailed)	.008	.018
	N	44	44
Bukti	Pearson Correlation	.181	.263
	Sig. (2-tailed)	.240	.085
	N	44	44
Keandalan	Pearson Correlation	.286	.455**
	Sig. (2-tailed)	.060	.002
	N	44	44
Daya	Pearson Correlation	.093	.145
	Sig. (2-tailed)	.548	.349
	N	44	44
Jaminan	Pearson Correlation	.502**	.507**

	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	44	44
Empati	Pearson Correlation	1	.546**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	44	44
Kepuasan	Pearson Correlation	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	44	44

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

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

```
CORRELATIONS   /VARIABLES=Antrian Bukti Keandalan Daya Jaminan Empati Kepuasan
/PRINT=TWOTAIL NOSIG   /MISSING=PAIRWISE.
```

```
RELIABILITY   /VARIABLES=Antrian Bukti Keandalan Daya Jaminan Empati Kepuasan
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL   /MODEL=ALPHA   /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

	Output Created	11-Sep-2018 20:21:46
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	44
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Antrian Bukti Keandalan Daya Jaminan Empati Kepuasan /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.006

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Antrian	87.66	17.765	.499	.651
Bukti	79.70	20.306	.196	.744
Keandalan	87.75	20.936	.349	.690
Daya	88.02	22.720	.161	.726
Jaminan	87.75	18.331	.588	.633
Empati	87.68	18.362	.562	.638
Kepuasan	87.84	16.649	.638	.610

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA DIRI



Nama : Indriana Lanova

Nim : 3314.265

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Tempat tgl/ lahir : Bukittinggi, 27 Maret 1996

Pekerjaan : Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi

Alamat : Komp. Perumahan Taman Asri D.14 Garegeh Bukittinggi

Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

Anak Dari

Ayah : Nofrizal

Pekerjaan : Karyawan TVRI Sumatera Barat

Ibu : Fitri Yanistri

Saudara-Saudara :

1. Riyan Finoza S.sos
2. Ivan Alfiano SE

Email : indrianalanova8@gmail.com

B. PENDIDIKAN

1. TK Islam Al- Ishlah (2001-2002)
2. SDN 04 Garegeh (2002-2008)
3. SMPN 5 Bukittinggi (2008-2011)
4. SMAN 5 Bukittinggi (2011-2014)
5. Institu Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi (2014-2018)








FRAUD


FRAUD


FRAUD