

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PENGARUH PELAYANAN ISLAMI CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI
CABANG SYARIAH PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)
Universitas Islam Riau (UIR) Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Serjana Ekonomi (S.E)*



OLEH :

SAFITRI ANGGRAINI
182610101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 21 Maret 2022 Nomor: 122 /Kpts/Dekan/FAI/2022, maka pada hari ini Senin Tanggal 21 Maret 2022 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

1. Nama : **Safitri Anggraini**
2. NPM : 182610101
3. Program Studi : Perbankan Syariah (S.1)
4. Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru
5. Waktu Ujian : 14.00 – 15.00 WIB
6. Lulus Yudicium / Nilai : 91,57 (A)
7. Keterangan lain : Ujian berjalan dengan lancar dan aman

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Zulfadli Hamzah, M.IFB

Dosen Penguji :

1. Dr. Zulfadli Hamzah, M.IFB : Ketua
2. Mufti Hasan Alfani, SE,Sy,ME : Anggota
3. Fichra Melina, SE,Sy,ME : Anggota



Dekan,
Fakultas Agama Islam UIR,
Pekanbaru
M.M., M.E. Sy
NIDN : 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

الإسلامية الریویة

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fak@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Nama : SAFITRI ANGGRAINI

NPM : 182610101

Hari/Tanggal : Senin, 21 Maret 2022

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu memperoleh gelar sarjana (S1).

PANITIA UJIAN SKRIPSI
TIM PENGUJI
KETUA

Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802

PENGUJI I

Mufti Hasan Alfani, S.E.Sv., M.E
NIDN : 1024079002

PENGUJI II

Ficha Melina, S.E.Sv., M.E
NIDN: 1001059201



Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau

Dr. Zulkifli, MM, ME, Sv
NIDN : 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM

جامعة الإسلام الریون

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 173, Mairapoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 29254
Telp. +62 761 574674 Fax +62 761 574834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SAFITRI ANGGRAINI
NPM : 182610101
Pembimbing I : Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Disetujui

Pembimbing I

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802

Turut Menyetujui

Ketua Prodi
Perbankan Syariah

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB
NIDN : 1024028802



Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Zulfitri, MM, ME, Sy
NIDN : 1025066901



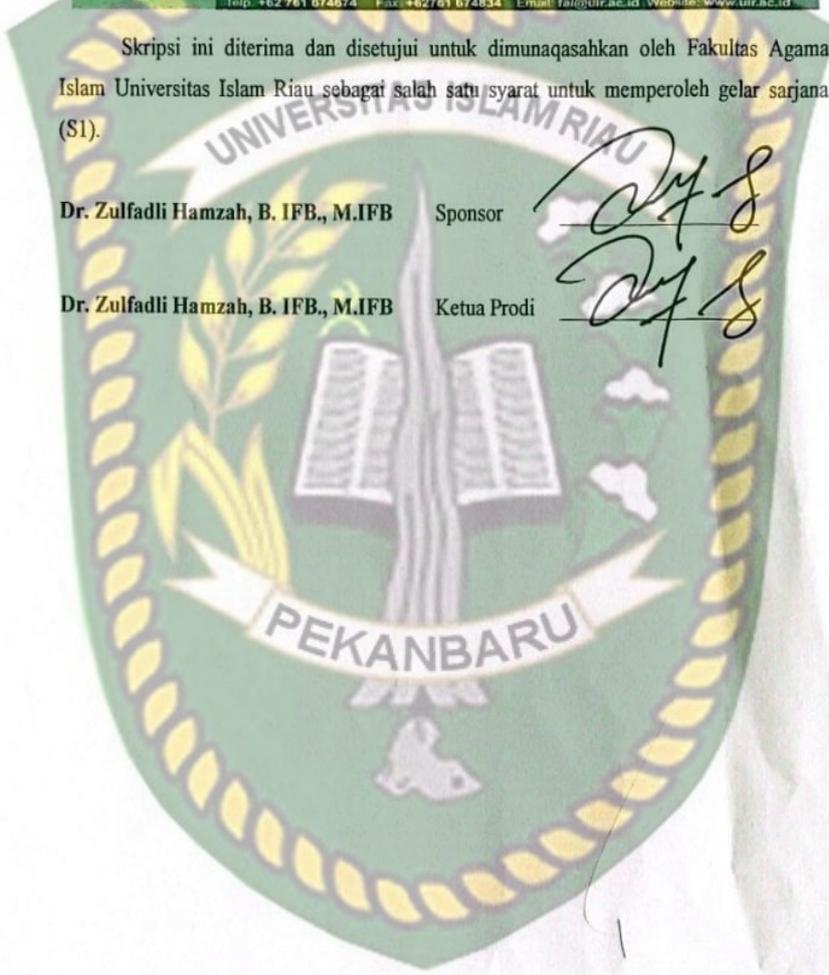
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الرiau

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB Sponsor

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB Ketua Prodi





UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الرiau

Alamat: Jalan Keharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264
Telp. +62 761 674674 Fax +62761 674834 Email: fal@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : SAFITRI ANGGRAINI

NPM : 182610101

Pembimbing I : Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing I	Berita Bimbingan	Paraf
1	21-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan latar belakang	<i>[Signature]</i>
2	22-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab I	<i>[Signature]</i>
3	23-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab II	<i>[Signature]</i>
4	28-12-2021	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Revisi Sempro	<i>[Signature]</i>
5	02-01-2022	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab III	<i>[Signature]</i>
6	14-02-2022	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan bab IV	<i>[Signature]</i>
7	24-02-2022	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	Perbaikan lampiran	<i>[Signature]</i>
8	08-03-2022	Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB	ACC	<i>[Signature]</i>

Pekanbaru, 28 Maret 2022
Diketahui oleh
Dekan, Fakultas Agama Islam



Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy
NIDN : 1025066901

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Safitri Anggraini

NPM : 182610101

Progam Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul skripsi : Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 17 Maret 2022

Yang menyatakan,



Safitri Anggraini
SAFITRI ANGGRAINI



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 0634/A-UIR/5-FAI/2022

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Safitri Anggraini
NPM	182610101
Program Studi	Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Maret 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Syahrani Tambak, S.Ag., M.A.

NIDN: 1018087

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN ISLAMI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU

Safitri Anggraini

182610101

Kepuasan nasabah yaitu perbandingan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan kondisi telah melakukannya. Kepuasan nasabah memiliki faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor produk dan pelayanan. Maka menarik untuk dikaji terkait sudahkah Bank Riau Kepri cabang syariah menawarkan dan memberikan pelayanan islami yang sangat memuaskan, sehingga terciptanya kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel 100 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari jurnal, buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Maka teknik analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan uji T (Parsial) dan uji Koefisien Determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Dengan memperoleh hasil $T_{hitung} 11,447 > T_{tabel} 1,98$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ secara parsial. Dan hasil uji koefisien determinasi adalah sebesar 57,2%. Maka pelayanan islami mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

Kata Kunci : Pelayanan Islami, Customer Service, Kepuasan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ISLAMIC CUSTOMER SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHARIA RIAU KEPRI BANK BRANCH PEKANBARU

SAFITRI ANGGRAINI

182610101

Customer satisfaction is the comparison between expectations before making the purchase or receiving service and the condition after purchasing or receiving service. There are some factors that influence customer satisfaction, namely product factors and service factors. Therefore, it is interesting to study whether the Sharia Riau Kepri Bank branch Pekanbaru offers and provides very satisfying Islamic services to create customer satisfaction. This study uses a quantitative approach, with a sample of 100 respondents.

The data sources of this study are from primary and secondary data. The primary data are obtained from questionnaires answered by the respondents. Meanwhile, the secondary data are obtained from journals and books related to this study. The data analysis technique used in this study is simple linear regression analysis examined by the T-test (Partial) and the Coefficient of Determination test (R^2).

The results of this study show that there is a positive and significant influence of Islamic service on customer satisfaction at Sharia Riau Kepri Bank Branch Pekanbaru. The results show that T-count (11.447) > T-table (1.98) with a significance value of $0.000 < 0.05$ partially. The result of the coefficient of determination test is 57.2%. So, it can be concluded that Islamic customer service influences customer satisfaction at Sharia Riau Kepri Bank Branch Pekanbaru.

Keywords: *Islamic Service, Customer Service, Satisfaction.*

المخلص

تأثير خدمة العملاء الإسلامية على رضا العملاء في بنك رياو كبري فرع الشريعة
بباكنبارو

سافطري أنجرايني

182610101

رضا العملاء هو مقارنة بين التوقعات قبل إجراء عملية الشراء أو تلقي الخدمات، بشرط أن يكونوا قد فعلوا ذلك. رضا العملاء له عوامل تؤثر عليه، وهي عوامل المنتج والخدمة. لذلك من المثير للاهتمام دراسة ما إذا كان بنك رياو كبري فرع الشريعة يعرض ويقدم خدمات إسلامية مرضية للغاية، وذلك لإرضاء العملاء. يستخدم هذا البحث نهجًا كميًا، مع عينة من 100 مستجيب. البيانات المستخدمة في هذا البحث هي بيانات أولية وثانوية. تم الحصول على البيانات الأولية من الاستبيانات الموزعة على المستجيبين. في حين تم الحصول على بيانات ثانوية من المجلات والكتب المتعلقة بعنوان هذا البحث. ومن ثم فإن أسلوب تحليل البيانات المستخدم في هذا البحث هو تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام اختبارات (الجزئي) واختبار معامل التحديد (R²) وأظهرت النتائج أن الخدمات الإسلامية كان لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء في بنك رياو كبري فرع الشريعة بباكنبارو. من خلال الحصول على نتائج ت- الحساب 11,447 < ت-الجدول 1,98 بقيمة معنوية 0,000 > 50,0 جزئيًا. وكانت نتيجة معامل التحديد 57,2%. لذلك تؤثر الخدمات الإسلامية على رضا العملاء في بنك رياو كبري فرع الشريعة بباكنبارو.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الإسلامية، خدمة العملاء، الرضا.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala. Atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru”**. Shalawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam dan keluarga, serta para sahabat-Nya. Skripsi ini merupakan langkah awal bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Penulisan skripsi ini mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, terutama dari dosen pembimbing. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ayahanda H. Kuntanu, Ibunda Hj. Mulyati dan adik kandung Wawan Hermansyah yang memberikan dukungan baik moral maupun material yang tak ternilai dan terukur dengan apapun, serta semangat, motivasi, do'a dan kesabaran yang luar biasa yang tidak bisa diucapkan dengan kata-kata.
2. Kepada Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru seluruh staf dan pegawai yang telah memberikan izin kepada saya sebagai tempat melaksanakan penelitian.
3. Yang terhormat Bapak H. Dedi Yasmono, SP.M.Si dan Ibu Hj. Sri Rubiyanti, S.IP yang telah membantu dalam proses penelitian.
4. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
5. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, MM., ME.Sy., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

6. Yang terhormat Bapak Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB., sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Dan sebagai pembimbing yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis berupa arahan dan bimbingan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama ini.
8. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan pada penulis selama proses pendidikan berlangsung.
9. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2018 yang selalu saling mendukung sejak awal kuliah sampai dengan sekarang. Dan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, kiranya menjadi amal sholeh disisi Allah Subhanahu wa ta'ala. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, maka untuk menyempurnakannya penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna untuk seluruh pihak yang membacanya.

Pekanbaru, 21 Maret 2022

Safitri Anggraini
NPM :182610101



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Konsep Teori	9
1. Pelayanan Islami	9
1.1 Perbankan Syariah	16
1.2 Etika Pelayanan Nasabah	21
1.3 Sifat-sifat Nasabah	23
2. Pengertian Customer Service	23
2.1 Tugas Customer Service	24
2.2 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	25
2.3 Sikap Melayani Nasabah	27
2.4 Syarat- syarat Seorang customer service	28

3. Kepuasan Nasabah	29
3.1 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah	32
B. Penelitian Relevan	34
C. Konsep Oprasional	35
D. Kerangka Berpikir	37
E. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	39
C. Subjek Dan Objek Penelitian	40
D. Populasi Dan Sampel	40
E. Sumber Data Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Pengolahan Data	44
H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran PT. Bank Riau Kepri	50
B. Gambaran Responden Penelitian	67
C. Deskripsi Hasil Penelitian	71
D. Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	90
DAFTAR KEPUSTAKAAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Aturan Penampilan Bank Riau Kepri Cabang Syariah	4
Tabel 2 : Konsep Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 3 : Waktu Penelitian	39
Tabel 4 : Interpretasi Koefisien Korelasi	48
Tabel 5 : Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 6 : Kriteria Responden Berdasarkan Agama	68
Tabel 7 : Kriteria Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 8 : Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 9 : Kriteria Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	69
Tabel 10: Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	70
Tabel 11: Data Hasil Penelitian	71
Tabel 12 : Hasil Uji Validasi Pelayanan (X)	75
Tabel 13: Hasil Uji Validasi Kepuasan (Y)	75
Tabel 14: Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X)	76
Tabel 15: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)	76
Tabel 16: Hasil Uji Normalitas Data (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	78
Tabel 17: Hasil Uji Linearitas	80
Tabel 18: Hasil Uji Heteroskedasitas (<i>Glejser</i>)	82
Tabel 19: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	82
Tabel 20: Hasil Uji T-test (Parsial)	84
Tabel 21: Hasil Koefisien Korelasi	85
Tabel 22: Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Berpikir	37
Gambar 2 : Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri	54
Gambar 3 : Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Syariah	55
Gambar 4 : Logo PT. Bank Riau Kepri	57
Gambar 5 : Logo PT. Bank Riau Kepri Syariah	58
Gambar 6 : Hasil Uji Normalitas Data (Histogram)	77
Gambar 7 : Hasil Uji Normalitas Data (P-plot)	78
Gambar 8 : Hasil Uji Heteroskedasitas (Scatterplot)	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Penerimaan Riset dari PT. Bank Riau Kepri
- Lampiran 3 : Hasil Wawancara kepada *Customer Service*
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validasi
- Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah kini bersaing dalam skala global, artinya sebuah rintangan yang harus dilalui oleh perbankan syariah agar bisa menyalurkan kontribusi bagi pengembangan negara dengan memperluas peluang perekonomian rakyat. Dengan berdirinya bank syariah yang jumlahnya meningkat pesat, kompetisi antar bank syariah menjadi sangat ketat, menimbulkan pertanyaan yang fundamental mengenai cara memuaskan nasabah perbankan syariah. (Cahyani, P. D., 2016: 151-162)

Menjadi forum keuangan, perbankan bertanggung jawab untuk mengadakan layanan keuangan seperti simpanan (tabungan), pinjaman (kredit), dan layanan keuangan lainnya. Perusahaan harus mampu menjaga kepercayaan nasabahnya sebab tidak dapat bertahan dan berkembang tanpa kepercayaan dari masyarakat. *Customer Service* secara umum merupakan setiap aktivitas yang dirancang serta dimaksudkan agar mendapatkan tingkat kepuasan, dengan layanan yang telah mencakupi kebutuhan serta keinginan nasabah. (Subagja, A. D., & Hanifah, H., 2019)

Customer Service memainkan peran yang sangat krusial. Tugas primer dari *Customer Service* ialah menyediakan layanan dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* selalu berupaya untuk menarik calon nasabah menjadi nasabah bank tersebut dengan berbagai cara.

Customer Service juga harus mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada untuk menjaga loyalitas nasabah (Kasmir, 2005). Banyak nasabah yang masih menganggap *Customer Service* (CS) mengacu pada *call center*, namun pada nyatanya *Customer Service* tersebut juga menyediakan layanan perbankan. Beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk posisi ini antara lain pengetahuan tentang berbagai hal, terutama yang berkaitan dengan masalah perbankan, pengetahuan aktif tentang semua informasi dan semua informasi di luar perusahaan, sifat yang bijaksana, responsif, royal dan ramah pada setiap nasabah.

Menjadi *customer service* tentu telah memiliki fungsi serta tugas yang harus dilakukan. Fungsi serta tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai setelah suatu pelayanan nasabah. Dalam realitanya fungsi *customer service* ialah menjadi resepsionis, menjadi deskman, menjadi salesman, menjadi *customer relation officer*, dan menjadi komunikator.

Dari layanan yang baik maka dapat melihat perilaku nasabah dalam menilai, menetapkan sekaligus menyampaikan kesan layanan yang diperoleh, sebab tak jarang nasabah yang puas akan memilih lebih loyal terhadap perusahaan. Kepuasan nasabah terhadap layanan perusahaan sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta membentuk efektivitas serta efisiensi perusahaan. Saat ini di kota Pekanbaru banyak pengguna industri perbankan syariah yang semakin kritis terhadap layanan yang diberikan, ini karena banyaknya bank yang menawarkan banyak pilihan. (Wahab, W. 2017: 51-66)

Nasabah yang puas akan terus membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut, dan menginformasikan kepada orang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk atau jasa tersebut. Kunci kepuasan nasabah adalah memenuhi harapan nasabah dengan kinerja perusahaan. Salah satu perbankan syariah di kota Pekanbaru mengikuti persaingan bisnis yang ketat adalah PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Persaingan mendorong mereka agar meningkatkan kinerja bank, baik itu manajemen, produk, atau pelayanan. Layanan yang bagus menghasilkan kepuasan serta mempengaruhi kelangsungan hidup bank.

Dalam hal ini meningkatkan reputasi dan citra positif, tentunya juga merupakan salah satu aspek terpenting di dunia bank. Setiap peranan kegiatan bank terutama *Customer service* yang bertugas di *frontline* merupakan ujung tombak dalam membangun komunikasi dengan nasabah untuk memberikan pelayanan yang juga berimplikasi kepada kepuasan nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah sangat berguna untuk bank agar mengevaluasi posisi bank saat ini menganalogikan dengan kompetisi antar bank, serta menemukan bagian yang perlu peningkatan. Keluhan nasabah adalah alat untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Dari wawancara dengan Ibu Putri Sapta Andalusi (Uci) yang berusia 37 tahun selaku *customer service*, penulis mendapatkan informasi bahwa jumlah *customer service* di PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru terdapat 5 petugas *customer service* antara lain 1 petugas *customer service* yang melayani khusus untuk tabungan haji dan 4 petugas *customer service* yang melayani semua

produk yang ditawarkan kecuali tabungan haji. Standar waktu pelayanan 1 orang nasabah yang baru membuka rekening membutuhkan waktu 30 menit, pembuatan kartu ATM membutuhkan waktu 5 menit, dan untuk cetak buku membutuhkan waktu 1,5 menit sedangkan untuk waktu pelayanan tabungan haji tidak terdapat batasan waktu.

Petugas *customer service* juga di berikan pelatihan yang bertempat di gedung Menara Dang Merdu Kota Pekanbaru minimal 3 kali pelatihan tetapi bila ada *update* berupa aplikasi mereka harus memahami, pada awal tahun 2021 sampai bulan April 2021 sudah ada pelatihan 5 kali. Semua *customer service* harus bisa memasarkan produk perbankan Bank Riau Kepri Syariah yang dibantu dengan alat peraga seperti tab dan brosur. Selain itu petugas *customer service* juga mempunyai aturan penampilan untuk perempuan dan laki-laki yaitu :

Tabel 1 : Aturan Penampilan PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah

No.	Hari	Laki- laki	Perempuan
1.	Senin	Baju seragam, celana hitam, sepatu pantofel tali warna hitam, memakai jam warna hitam atau gold	Baju seragam, hijab yang menutupi dada, sepatu heels hitam minimal 5 cm, memakai jam warna hitam atau gold, dan tidak di perbolehkan memakai perhiasan yang berlebihan
2.	Selasa	Baju bebas tetapi sopan, celana hitam, sepatu pantofel tali warna hitam, memakai jam warna hitam atau gold	Baju bebas tetapi sopan, hijab yang menutupi dada, sepatu heels hitam minimal 5 cm, memakai jam warna hitam atau gold, dan tidak di perbolehkan memakai perhiasan yang berlebihan
3.	Rabu	Baju Batik, celana hitam, sepatu pantofel tali warna hitam, memakai jam warna hitam atau gold	Baju batik, hijab yang menutupi dada, sepatu heels hitam minimal 5 cm, memakai jam warna hitam atau gold, dan tidak di perbolehkan memakai perhiasan yang berlebihan
4.	Kamis	Baju casual, celana hitam, sepatu pantofel tali warna hitam, memakai jam warna	Baju casual, hijab yang menutupi dada, sepatu heels hitam minimal 5 cm, memakai jam warna hitam atau

		hitam atau gold	gold, dan tidak di perbolehkan memakai perhiasan yang berlebihan
5.	Jumat	Baju Melayu, celana hitam, sepatu pantofel tali warna hitam, memakai jam warna hitam atau gold	Baju Melayu, hijab yang menutupi dada, sepatu heels hitam minimal 5 cm, memakai jam warna hitam atau gold, dan tidak di perbolehkan memakai perhiasan yang berlebihan

Sumber: Wawancara dengan petugas *customer service* pada hari Selasa, 20 April 2021

Dari hasil pra riset penulis melaksanakan observasi 30 nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah, maka hasil kuesioner yang diisi oleh Nasabah bahwa masih terdapat pelayanan *costumer service* yang harus diperbaiki agar tercapainya kepuasan pelanggan yang maksimal, 40% responden menilai sangat puas, 40% responden menilai puas, 15% responden yang merasa cukup puas dan 5% yang kurang puas atas pelayanan *costumer service* pada Bank Riau Kepri Syariah

Pada saat *observasi* nasabah merasakan pelayanan yang ada di *costumer service* harus di tingkatkan agar dapat melakukan pelayanan yang prima secara nyaman, cepat, tepat dan terukur dengan adanya perubahan secara terus menerus (*continue improvement*).

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan latar belakang diatas dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN ISLAMI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam melakukan penelitian ini adalah :

- 1) Secara ilmiah penelitian ini berguna untuk memahami tentang kepuasan yang dirasakan nasabah, dengan mengetahui besarnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, diharapkan mampu meningkatkan kinerja Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.
- 2) Penelitian ini diharapkan sebagai referensi dalam memberikan masukan terhadap Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dan manajemen dalam memberikan pelayanan yang bermutu agar memberikan kepuasan terhadap nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan proposal ini yang meliputi : pelayanan, perbankan syariah, etika pelayanan nasabah, sifat-sifat nasabah, pengertian customer service, tugas customer service, dasar-dasar pelayanan nasabah, sikap melayani nasabah, syarat-syarat seorang customer service, kepuasan nasabah, factor-faktor pendukung kepuasan nasabah, penelitian relevan, konsep oprerasional, kerangka berpikir, hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal ini, yang berisi tentang Jenis Penelitian, Tempat Dan Waktu Penelitian, Subjek Dan Objek Penelitian, Populasi Dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan untuk mendukung penulisan skripsi ini, yang berisi tentang Gambaran Umum Bank Riau Kepri, Gambaran Responden Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang penutup yang digunakan untuk mendukung penulisan skripsi ini, yang berisi tentang Kesimpulan dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Pelayanan Islami

Pelayanan adalah suatu layanan atas keluhan pelanggan yang dapat memperoleh tingkat kepuasan pelanggan. Hampir semua jenis produk yang ditawarkan membutuhkan pelayanan dari karyawan bank tersebut. (Kasmir,2011:15)

Pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, dapat diandalkan, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan kepada nasabah. Oleh karena itu dapat layanan dapat dibagi menjadi dua kategori: bagi petugas menjalankan kewajiban untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan dari nasabah, dan dari sudut pandang nasabah agar bisa memenuhi harapan nasabah pelayanan yang baik dapat menarik perhatian nasabah dalam bertransaksi perbankan. (Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S,2015)

Agar mencapai tingkat pelayanan tertinggi setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, penampilan yang baik dan menarik, berperilaku ramah, memberikan gairah kerja serta sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan di bagian atau departemennya juga bagian lainnya, berkomunikasi dengan baik, memahami

bahasa tubuh konsumen, dan menangani keluhan konsumen secara profesional. (Wahab, W, 2017: 51-66.)

Layanan yang tidak baik bisa berdampak fatal untuk suatu perbankan cepat atau lambat, jika layanan yang diperoleh nasabah buruk, maka nasabah bisa meninggalkan perusahaan. Kriteria pelayanan yang buruk yaitu:

- a. Membuat nasabah menunggu lama, selalu terlambat, tidak menghargai waktu nasabah
- b. Tidak menepati janji
- c. Merasa akrab dan melewati batasan
- d. Kurangnya keterampilan komunikasi
- e. *Service* tidak stabil, terkadang baik, terkadang buruk.
- f. Staff terlalu sering berganti
- g. Kurangnya kemampuan untuk menangani keluhan
- h. Tidak mengucapkan terima kasih setelah transaksi
- i. Tidak memiliki keterampilan penjualan (Wood, Ivonne,2009:9)

Pelayanan dari sudut pandang Islam, Rasulullah bersabda, “*Saidul kaum khadimuhum*”, pengurus itu adalah pelayan masyarakat. Atau dalam makna yang luas berarti perusahaan dalam bisnis apa pun apalagi bisnis yang terkait dengan pelayanan, harus benar-benar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Karena pelayanan (*khitmah*) merupakan bagian penting dari muamalah yang Islami. Allah Subhanahu Wata’ala berfirman dalam surah Al-Israa ayat 53 yaitu:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ
كَانَ لِلإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا

Artinya : Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia. (Al-Quran dan Terjemahan, Departemen Agama RI: 2010)

Allah sangat menganjurkan kepada umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal dan cara menagani keluhan dari nasabah. Juga agar tidak mengikuti cara-cara iblis yang cenderung kepada perselisihan. Allah telah menegaskan bahwa dilarang menimbulkan perselisihan, bertengkar, dan permusuhan.

Hadits berikut adalah tentang standar pelayanan yang “seharusnya” anda lakukan kepada orang lain. Rasulullah Subhanahu Wata’ala bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Radiallahu ‘A nya:

لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhori)

Senyum adalah sambutan terhangat dalam bentuk apa pun, dan tidak jarang senyuman membuat komunikasi menjadi lebih intim. Rasulullah Subhanahu Wata'ala mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadits yang diriwayatkan oleh Abu Dzar al-Ghifari :

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

Artinya: Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah. (HR. Bukhori)

Menurut Tjiptono (2004) pelayanan nasabah yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah semakin tinggi dan tidak mudah berpindah ke bank lain. Pelayanan harus memenuhi unsur- unsur yaitu sebagai berikut:

- a) Kecepatan, yaitu waktu dalam melayani nasabah yang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh bank bersangkutan
- b) Ketepatan, yaitu tepat dalam menyelesaikan kebutuhan yang diinginkan nasabah
- c) Keamanan, yaitu perasaan aman dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank
- d) Keramahan tamahan, yaitu dalam melakukan komunikasi dengan nasabah untuk memberikan pelayanan secara ramah dan sopan
- e) Kenyamanan, yaitu perasaan nyaman yang dirasakan seseorang karena fasilitas yang disediakan oleh bank

Peneliti menyadari perlunya membuat metrik kualitas layanan untuk meningkatkan sektor layanan. *Servqual* (*Service quality*) telah terbukti menjadi ukuran yang dapat diterima dalam praktik. Namun, pengukuran *service quality* menghadapi banyak kritik. Othman dan Owen mengajukan alternatif ukuran *service quality* yang disebut CARTER (*Compliance of law, assurance, reliability, tangibel, empathy dan Responsiveness*)

1. *Compliance* adalah kepatuhan yang mengacu pada kemampuan untuk mematuhi hukum Islam dan bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.
 2. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk mengkomunikasikan kebenaran dan rahasia. Ini juga termasuk komunikasi lisan dan tertulis antara karyawan bank dan nasabah.
 3. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk secara konsisten dan akurat memberikan layanan yang dijanjikan.
 4. *Tangible* (kenyataan) mengacu pada penampilan dari fisik peralatan, personel dan komunikasi.
 5. *Empathy* (empati) adalah perhatian individu yang diberikan bank syariah kepada nasabah.
 6. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan dalam menyelesaikan keluhan nasabah dan memberikan pelayanan yang sesuai keinginan.
- (Agustin, Hamdi, 2017: 109)

Adapun kebiasaan bekerja yang termasuk dalam fitrah Nabi Muhammad Subhanahu Wata'ala adalah

- 1) *Shiddiq* artinya jujur yang dilandasi perkataan, kepercayaan dan tindakan menurut ketentuan islam. Dalam kenyataan bisnis, jujur diwujudkan dalam integeritas yang tepat dalam komitmen layanan.
- 2) *Istiqamah* artinya tetap menjaga keimanan dan nilai-nilai kebaikan dalam melalui bermacam cobaan dan rintangan. Sebuah *Istiqamah* yang baik memanasifestasikan dirinya dalam tekad dan ketekunan untuk menghasilkan yang terbaik.
- 3) *Fathanah* artinya mengerti, dan taat dalam segala pekerjaan dan tanggung jawab.
- 4) *Tabligh* yaitu kemampuan melakukan komunikasi yang prima, menuntun dan memberi contoh bagi pihak lain untuk melaksanakan ketentuan ketentuan ajaran islam. *Tabligh* yang disampaikan adalah kebijaksanaan, kesabaran, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan yang lebih kuat serta langgeng.
- 5) *Amanah* (tanggung jawab) berarti mengambil tanggung jawab dalam menjalankan semua tugas dan kewajiban. *Amanah* diwujudkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. (Hafidhuddin, Didin dan Tanjung, Hendri, 2003: 71)

Ada 6 karakteristik pelayanan yang dapat dijadikan pedoman dalam pandangan islam, yaitu:

a. Jujur

Jujur adalah sikap apa adanya, tidak berbohong, berbicara sesuai fakta, dan tidak mengingkari janji.

b. Bertanggung Jawab dan Terpercaya (*Al-Amanah*)

Harus bertanggung jawab atas tugas maupun perusahaan dan harus dapat dipercaya.

c. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*)

Dalam berbisnis tidak menipu nasabah ataupun pembeli

d. Menepati Janji

Dalam berbisnis harus bersikap memenuhi kesepakatan kepada nasabah dan rekan bisnis.

e. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*)

Dalam pelayanan bersikap sopan santun, ramah, murah senyum dan suka mengalah.

f. Tidak melupakan akhirat

Ketika berbisnis harus tetap ingat akhirat, seperti meninggalkan kesibukan saat sudah masuk waktu sholat dan wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya. (Arifin, Johan, 2009:153)

1.1 Perbankan Syariah

Banco artinya bangku merupakan istilah bank yang berasal dari kata Italia, istilah tersebut merupakan salah satu bentuk fasilitas yang dipergunakan oleh bankir dalam melayani nasabah. (S.P. Hasibuan, Malayu,2004:1)

Sebutan lain dalam menggambarkan Bank Islam yaitu perbankan Syariah yang kegiatan utamanya adalah pemberian kredit dan pembiayaan dalam distribusi dana secara sistematis sesuai dengan prinsip- prinsip hukum Islam.(Sumitro, Warkum,1996:5)

Menurut undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.(Kasmir,2017:13)

Dari informasi ini, kita bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bank syariah. Singkatnya, bank syariah adalah forum finansial yang sesuai prinsip syariah. Secara operasionalnya, bank umum syariah memiliki lembaga syariah nasional yang membawahi bank umum syariah Indonesia melalui fatwa- fatwa yang wajib diikuti oleh seluruh bank syariah di Indonesia. Ketika fatwa mencakupi jenis kegiatan, produk dan layanan keuangan islam dan mengawasi pelaksanaan fatwa. (Purwati,A.A.,& Hamzah, Z, 2019: 98-105)

Perkembangan perbankan islam modern dimulai di Pakistan dan Malaysia sekitar 1940-an, ketika bisnis pengelolaan uang haji secara non-konvensional. Sedangkan di mesir didirikan Mit Ghamr Lokal Saving Bank oleh Ahmad El-Najar dan Raja Faisal yang berasal dari arab Saudi. Dengan jangka waktu empat tahun pembukaan sudah terdapat satu juta nasabah. (Rusby, Zulkifli,2015:7)

Bank syariah di Indonesia berdiri tahun 1992. Bank syariah pertama di Negara Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada peristiwa genting di tahun 1997 dan 1998 Bank Muamalat Indonesia tidak memiliki akibat yang besar pada saat itu serta menjadi bank satu- satunya yang bertahan saat masa krisis moneter. (Ismail,2011:31)

Produk –produk dan Akad Bank Syariah di Indonesia yaitu:

1. Penghimpunan

Hal ini tidak berbeda dengan produk keuangan yang ditawarkan oleh bank syariah lainnya, seperti tabungan, giro, deposito. (Ascarya,2012).

Dengan menerapkan akad sebagai berikut:

- a) Prinsip *Wadi'ah* (titipan) *Wadi'ah yad amanah* pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititip. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah yad dhamanah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan.

- b) Prinsip *Mudharabah* Pengaplikasian prinsip *mudharabah*, penyimpanan atau deposit bertindak sebagai *sahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola), dengan pembagian hasil usaha sesuai dengan nisbah yang disepakati. (Sjahdeini, Remy, Sutan,2014)

2. Penyaluran

Ada berbagai macam produk yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan nasabah baik secara organisasi ataupun pribadi termasuk modal kerja, investasi, pembiayaan proyek, pengadaan barang investasi, pembiayaan peralatan, pembiayaan asset tetap, pembiayaan stok barang, pengadaan barang konsumsi, pembiayaan *property*, pembiayaan rumah, pembiayaan kendaraan bermotor, pembiayaan *computer*, pembiayaan pabrik dan mesin, pemesanan barang investasi, renovasi, pembiayaan talangan, pembiayaan pendidikan, gadai, *takeover*, pertanaan menurut (Ascarya,2012) dengan menerapkan akad sebagai berikut :

- a) Pembiayaan *Murabahah* merupakan proses jual beli dimana pihak finansial mengkonfirmasi besarnya keuntungan. Maka pihak finansial yang berperan sebagai penjual, dan nasabah berperan sebagai pembeli. Bahkan, pembeli bisa mencicil.
- b) Pembiayaan *Salam* Mengacu pada pembelian barang di muka dan pengiriman di kemudian hari.
- c) Pembiayaan *Ishtisna'* seseorang harus menghasilkan produk dengan karakteristik yang telah ditentukan sebelum diproduksi.

- d) Prinsip Sewa (*Ijarah*) pembiayaan transaksi *ijarah* didasarkan pada perpindahan manfaat. Oleh karena itu prinsip *ijarah* tidak memiliki perbedaan yang spesifik dengan prinsip jual beli, akan tetapi perbedaannya terlihat pada produk transaksinya.
- e) Pembiayaan *Musyarakah* adalah akad bagi hasil dimana dua atau lebih pengusaha dengan dana atau modal bekerja sama sebagai mitra usaha untuk mendanai investasi pada baru atau yang sudah ada.
- f) Pembiayaan *Mudharabah* adalah suatu hubungan kerja anatar dua atau lebih dimana pemilik modal (*sahibul maal*) yang menaruh kepercayaan kepada pengelola (*mudharib*) dengan jumlah dana modal tertentu dalam suatu akad bagi hasil. Kombinasi mendatangkan modal tunai 100% dari *sahibul maal* dan mendatangkan keahlian dari *mudharib*. *Mudharib* bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian.
- g) Prinsip *Qardh* adalah akad pinjam meminjam yang setuju untuk melakukan pengembalian pinjaman pada waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tanpa mengurangi atau menambah jumlah pinjaman (Sjahdeini, Remy, Sutan, 2014)

3. Jasa Perbankan

a) Jasa produk

Produk yang tersedia sangat banyak dan beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah baik sistematis maupun personal, dan dapat digunakan di Indonesia maupun di luar Indonesia dengan

produk yang meliputi kartu ATM, sms banking, kartu talangan (*Syariah Charge Card*), kartu haji, jual beli valutan asing, bank garansi, L/C.

b) Jasa operasional

Ada banyak dan beragam produk yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan nasabah, secara organisasi maupun pribadi yaitu setoran kliring, kliring antar kota, RTGS, inkaso, transfer, transfer valutan asing, pajak online, dan pajak impor.

c) Jasa investasi

Hanya ada dua jenis layanan investasi yang tersedia di bank umum syariah di Indonesia yaitu investasi khusus dan reksadana.

4. Instrumen keuangan syariah

Instrumen ini digunakan untuk manajemen likuiditasnya dalam waktu sementara atau jangka pendek instrument tersebut adalah sertifikat investasi *mudharabah* antarbank (SIMA), dan sertifikat *wadiah* Bank Indonesia (SWBI). (Ascarya,2013:234-246)

Adapun akad jasa perbankan syariah sebagai berikut :

- a) *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing) Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

- b) *Rahn* adalah perjanjian penyerahan barang untuk menjadikan jaminan bagi pelunasan fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank.
- c) *Hawalah* adalah pengalihan kewajiban membayar utang dari beban pihak pertama kepada pihak lain yang berutang kepadanya atas dasar saling mempercayai. *Kafalah* yaitu pemberian jaminan (*makful alaih*) yang diberikan satu pihak kepada pihak lain dimana pemberi jaminan bertanggung jawab atas pembayaran kembali suatu utang yang menjadi hak penerima jaminan (*makful*).
- d) *Wakalah* yaitu memilih seseorang atau suatu badan hukum untuk bertindak atas nama orang lain atau sebagai perwakilan seseorang. (Sjahdeini, Remy, Sutan, 2014)

1.2 Etika Pelayanan Nasabah

Untuk melakukan pelayanan diperlukan etika agar tidak melanggar harga diri seseorang dengan begitu dua belah pihak yaitu nasabah dan pegawai saling menghargai satu sama lain. Berikut etika yang harus diterapkan oleh pegawai bank yaitu :

- a. Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah
- b. Mempersilahkan nasabah untuk duduk
- c. Member senyum dan ramah kepada nasabah mulai dari mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk
- d. Menanyakan keluhan nasabah secara sopan, ramah, dan lemah lembut
- e. Mengucapkan tolong atau maaf ketika meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat

f. Mengucapkan kalimat terima kasih setelah nasabah menyelesaikan keperluannya. (Kasmir, 2004: 176-177)

Etika kerja dalam Islam yaitu :

1. *Ihsan*, adalah perbuatan orang yang berbuat baik dan menjauhi dosa. Dia menganugerahkan kebaikan kepada hamba-hamba Allah lainnya melalui kekayaan, kehormatan, pengetahuan dan tubuhnya. Salah satu bentuk ihsan yang paling penting baik itu kata-kata atau tindakan, berbuat baik kepada mereka yang berbuat buruk kepada kita.
2. *Itqan*, secara harfiah berarti menyempurnakan sesuatu. Namun dalam beberapa kasus, itqan juga sering diartikan melebihi tujuan. Dalam pemasaran, itqan dapat diartikan sebagai setidaknya mencapai atau melebihi suatu tujuan. Itqan di tempat kerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan masalah lainnya.
3. *Taysir*, dalam memberikan layanan orang juga perlu mempertimbangkan aspek-aspek yang memudahkan umat islam dalam proses mencari rezekinya.
4. *Samahah*, kata samhah sendiri dalam bahasa ada banyak makna, toleransi dan kebahagiaan lainnya.
5. *Ash-Shidiq* (kejujuran), adalah bukti pentingnya kata-kata nyata. Oleh karena itu, kejujuran merupakan nilai moral yang fundamental untuk mencapai keridhaan Allah dalam mengamalkan bank syariah. (Rafidah, 2014: 113-126)

1.3 Sifat- Sifat Nasabah

Petugas *Customer Service* harus dapat memahami setiap sifat-sifat nasabah yang datang. Berikut sifat-sifat nasabah adalah

- a. Nasabah dianggap sebagai raja, yaitu layanan yang dilakukan harus memenuhi semua keinginan dan kebutuhan seperti member pelayanan terhadap seorang raja dengan menerapkan etika serta moral
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, yaitu memenuhi keinginan nasabah baik dalam memberikan informasi, pengisian aplikasi, dan menyelesaikan keluhan yang dirasakan nasabah tersebut.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, yaitu petugas *customer service* harus menjelaskan tentang kebutuhan nasabah tersebut secara santai serta memberikan pendapat yang baik sehingga memberikan kesan yang baik.
- d. Nasabah merasa diperhatikan, yaitu perhatian dari *customer service* kepada nasabah sehingga merasa nyaman karena mendapatkan perhatian dengan maksimal.
- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank, yaitu nasabah tersebut menjadi sumber pendapatan utama sehingga harus memperoleh layanan yang maksimal. (Kasmir,2004:183-184)

2. Pengertian Customer Service

Dalam menjaga kepercayaan bank harus menjaga nama baik di lingkungan masyarakat dengan produk, layanan, dan keamanan yang

memiliki kualitas terbaik maka masyarakat akan memberikan dampak baik kepada bank tersebut.

Dalam meningkatkan nama baik, perbankan memerlukan karyawan-karyawan yang bisa menangani keluhan nasabah, serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan yaitu seorang *Customer Service* atau *Service Assistance*. (Kasmir,2017:249)

Dapat diketahui *customer service* yaitu karyawan bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau calon nasabah bank tersebut, maka harus memperhatikan nasabah dengan pelayanan terbaik.

2.1 Tugas Customer Service

Petugas *customer service* telah ditentukan tugas yang akan dikerjakan. Tugas tersebut harus berjalan dan diselesaikan dengan penuh tanggung jawab kepada nasabah.

Customer service perlu memahami atas tugas yang telah ditetapkan oleh bank sehingga petugas *customer service* bisa melakukan pekerjaannya secara prima. Maka tugas dari *customer service* yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* melakukan tugasnya dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, menyenangkan, perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut serta mudah dimengerti.

- b. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi) memberikan layanan informasi serta melakukan pengisian data nasabah.
- c. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan) sekaligus sebagai *cross selling*, melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah yang baru serta membantu menjelaskan keluhan nasabah karena kurangnya pengetahuan terhadap layanan perbankan.
- d. Sebagai *costumer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah), melakukan komunikasi secara berkala serta memberikan promo-promo agar nasabah tersebut tetap menggunakan produk atau layanan perbankan dari suatu bank tersebut.
- e. Sebagai komunikator bagian yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi seputar bank tersebut. (Kasmir,2004)

2.2 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Orang yang melakukan pekerjaan sebagai *customer service* harus mengetahui dasar- dasar yang dilakukan pada saat *customer service* dalam menjalankan tugas yang sudah ditetapkan, oleh karena karakter yang dimiliki orang masing-masing nasabah yang beragam maka perlu untuk mengetahui dasar-dasar pelayanan tersebut.

- a. Memakai seragam yang telah diatur oleh pihak bank dan memiliki penampilan yang rapi dan bersih, menggunakan kombinasi antara baju

dan rok atau celana yang sesuai maka dapat memberikan kesan kepada nasabah yang melakukan pelayanan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, penuh dengan senyum, tegas, tidak merasa ragu dalam melayani
- c. Berbicara secara lembut dalam menyapa nasabah dengan menyebutkan nama atau Bapak/Ibu.
- d. Tidak panik, sopan, hormat, dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat
- e. Berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik dan benar serta jelas dalam menyampaikan informasi maka nasabah paham maksud dari penjelasannya tersebut.
- f. Bersemangat dalam melakukan pelayanan secara prima, sehingga memiliki kesan menarik terhadap nasabah.
- g. Tidak memotong pembicaraan nasabah saat menyampaikan keluhan.
- h. Memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan menyelesaikan keluhan nasabah tersebut.
- i. Apabila memerlukan bantuan rekan kerja dalam menyelesaikan keluhan harus tetap beriwibawa maka nasabah tidak berpendapat buruk terhadap *customer service*.

- j. Tidak membiarkan nasabah menunggu lama apa bila terjadi gangguan terhadap system internal. (Kasmir,2004)

2.3 Sikap Melayani Nasabah

Perilaku *customer service* bisa menarik minat nasabah untuk berintraksi dengan *customer service*. Yang dibutuhkan oleh nasabah saat pelayanan yaitu tidak bosan bila melakukan interaksi dengan *customer service* sehingga tidak merasa tersinggung karena perilaku *customer service* yang dapat dianggap tidak pantas. Interaksi bersama nasabah *customer service* harus memiliki sikap sabar serta penuh perhatian kepada nasabah. Sikap dimiliki dan dilakukan oleh karyawan *customer service* adalah :

- a. Memberikan waktu kepada nasabah dalam penyampaian keluhan. Serta *Customer Service* tetap mendengarkan dan menyelesaikan keluhan tersebut sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah.
- b. Tidak melakukan pergerakan tidak sopan yang bisa menyinggung perasaan nasabah saat pelayanan.
- c. Tidak memotong pembicaraan nasabah ketika menyampaikan keluhan dan ketika selesai berikan penjelasan solusi atas keluhan dari nasabah tersebut.
- d. Tanyakan kembali apakah masih ada keluhan yang ingin disampaikan dengan sopan.

- e. *Customer service* jangan mudah tersinggung dengan nasabah yang memiliki sifat temperamen dalam nada berbicara.
- f. Tidak melakukan perdebatan terhadap nasabah atas argument atau pendapat yang diberikan tidak bisa diterima nasabah.
- g. Melakukan control pada emosi saat melayani nasabah dan memperlihatkan sikap sopan, ramah, dan tenang terhadap nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Tidak melakukan pekerjaan selain tugas *customer service* agar tidak terjadi kesalahan terhadap data dan informasi.
- i. Perhatikan perhatian kepada nasabah bahwa kita ingin membantu permasalahan yang dirasakan oleh nasabah yang datang ke bank.
(Kasmir,2004)

2.4 Syarat-syarat Seorang Customer Service

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah yang penting yaitu kualitas pelayanan dari petugas *customer service* dan karyawan lainnya. Pelayanan yang memiliki kualitas akan ada persyaratan untuk petugas *customer service* yaitu:

1. Persyaratan fisik, memiliki penampilan yang menarik dan jiwa yang sehat serta badan dan pakaian rapi serta bersih dan tidak bau.
2. Persyaratan mental, *Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer*

service yang cepat marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur dan serius serta punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan kepribadian, *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju.
4. Persyaratan *social*, *Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti baik, pandai bergaul, pandai berbicara dan *fleksibel*. (Kasmir,2004)

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah *filling* dari nasabah yang muncul setelah membandingkan pengalaman secara langsung kinerja para pegawai *customer service* dengan hasil yang telah dipersepsikan dengan harapan yang dirasakan.(Subagja, A. D., & Hanifah, H,2019)

Menurut Lovelock, Wirtz (2010:74) kepuasan yaitu sebuah penilaian perilaku yang terjadi setelah merasakan pelayanan. Kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Agar mendapatkan kesetiaan nasabah adalah memberikan nilai pelayanan yang tinggi.

Beberapa metode yang bisa dilakukan oleh perusahaan dalam pengukuran serta melihat tingkat kepuasan dari pelanggan yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*) dengan cara menyediakan tempat yang terdapat kotak saran dan juga menyediakan secara system berupa surat, telepon bebas pulsa, *customer bot line*, kartu komentar. Maka dapat mengetahui kekurangan dan dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan.
- b. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction systems*) melakukan survei secara wawancara langsung dengan nasabah atau dengan melakukan pengisian angket.
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*) Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari *level* manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.
- d. Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*) Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan

apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.(Tjiptono, Fandy,2000:146-150)

Kepuasan nasabah yang diberikan Bank akan berdampak luas atas peningkatan keuntungan oleh pihak bank, maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal kepada bank, maka sedikit kemungkinan nasabah pindah ke bank yang lain sehingga setia menjadi nasabah bersangkutan
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu nasabah merasa puas dengan jasa bank tersebut sehingga menyebabkan nasabah membeli kembali produk yang di tawarkan secara berulang kali
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam di dalam satu bank
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut yaitu nasabah menceritakan tentang pelayanan yang di dapat selama menjadi nasabah bank bersangkutan kepada masyarakat agar tertarik menabung di bank tersebut (Kasmir,2017:264-265)

Dalam mencapai tujuan bank perlu meningkatkan kepuasan nasabah bank maka bank harus melakukan hal-hal berikut:

- a. Memperhatikan staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, secara cepat dan efisien
- b. Faktor pendekatan dan kedekatan dari staf ke nasabah dalam berinteraksi memberikan pelayanan

- c. Harga yang diberikan yaitu hasil pembagian serta dari biaya administrasi yang dilakukan secara kompetitif dengan bank lain
- d. Kenyamanan dan keamanan dari tempat bank berada sehingga transaksi aman dan nasabah tidak merasa khawatir
- e. Kemudahan memperoleh produk yang ditawarkan yaitu dalam memperoleh produk tersebut tidak membutuhkan prosedur yang sulit atau persyaratan yang memberatkan nasabah
- f. Penanganan komplain setiap ada komplain maka masalah nasabah tersebut harus diselesaikan secara cepat dan tepat
- g. Kelengkapan dan kegunaan produk yaitu yang termasuk juga fasilitas yang disediakan bank
- h. Perhatian kepada nasabah di masa depan terutama dalam pelayanan purna jual yang dilakukan bank. (Kasmir,2017:264-265)

3.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Beberapa faktor yang bisa mengetahui kepuasan dari nasabah yaitu:

- a. Kualitas Produk, nasabah yang telah menggunakan produk dapat merasakan kualitasnya. Yang berupa *Performance* (daya guna), *Durability* (daya tahan), *Feature* (keutamaan), *Reliability* (keandalan), *Costintency* (konsisten) dan *Design* (desain).
- b. Harga, sebagai nasabah dapat melihat harga yaitu merupakan salah satu yang penting dalam kepuasan dikarenakan nasabah dapat menerima *value for money* yang berharga. Tidak semua orang melihat kualitas

produk berdasarkan harga dan ada juga yang melihat bahwa produk tersebut lebih diperlukan walaupun kualitasnya kurang baik.

- c. Kualitas Pelayanan, dengan menggunakan *ServQual* yang dilakukan oleh Berry dan Zeithhalm, kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) yang dapat di gunakan untuk melihat kepuasan nasabah setelah pemakaian produk dan ada juga yang menilai pada pelayanan yang diperoleh nasabah, maka dari itu layanan yang diperoleh nasabah harus yang terbaik sehingga akan loyal.
- d. Faktor Emosional, kepuasan tidak hanya dilihat dari kualitas produk tetapi memiliki rasa bangga serta percaya diri dalam menggunakan produk tersebut.
- e. Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa, apabila perusahaan mempermudah nasabah memperoleh produk serta pelayanan maka nasabah tersebut merasa sangat puas dikarenakan tidak memerlukan waktu nasabah yang banyak. (Lopiyoadi, Rambat,2001)

B. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian mengenai *margin* dan kualitas pelayanan pernah diteliti oleh beberapa peneliti diantaranya:

1. Yulianti (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh pelayanan *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat kantor cabang palangka raya” berpengaruh signifikan. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Sama- sama meneliti tentang pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah

Perbedaan: Terdapat perbedaan pada pengaruh pelayanan *teller* dan lokasi

2. Winda Astisha (2019) dalam skripsinya yang berjudul “ Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang” kualitas pelayanan *customer service* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Malang. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Sama-sama meneliti pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah

Perbedaan: Variabel bebasnya pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan lokasinya berbeda

3. Mohammad Rendy Nugroho (2014) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati” kualitas pelayanan *customer service* mempunyai hubungan yang positif terhadap tingkat kepuasan. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Sama-sama meneliti pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah

Perbedaan: Variabel bebasnya pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan lokasinya berbeda

4. Fitri Madona (2017) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang” terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu:

Persamaan: Sama-sama meneliti pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah

Perbedaan: Variabel bebasnya pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dan lokasinya berbeda

C. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Pelayanan islami *Customer Service*, dan kepuasan nasabah dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Islami *Customer Service* (X) adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan baik dan sesuai dengan ajaran islam serta menarik setiap waktu.
- b. Kepuasan Nasabah (Y) adalah perasaan seseorang setelah merasakan atas kinerja atau hasil yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan nasabah.

Tabel 2: Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Skala
Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah	Pelayanan Islami (X)	1. Jujur 2. Bertanggung jawab dan Terpecaya (<i>Al- Amanah</i>) 3. Tidak menipu (<i>Al- Kadzib</i>) 4. Menepati janji 5. Melayani dengan rendah hati (<i>Khidmah</i>) 6. Tidak melupakan akhirat (Arifin, Johan. 2009)	Likert
	Kepuasan (Y)	1. Loyal kepada bank 2. Mengulang kembali pembelian produk 3. Membeli produk lain 4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut (Kasmir, 2017)	Likert

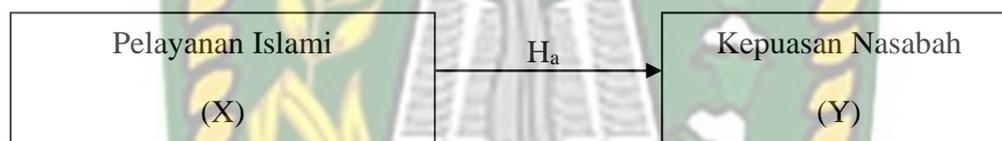
Sumber : Data Olahan 2022

D. Kerangka Berpikir

Menurut Nurdin dan Sri Hartati (2019:125), kerangka berpikir atau kerangka pemikiran yaitu dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan yang terdapat dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kajian penelitian terdahulu, maka kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 1: Kerangka Berpikir



Sumber : Data Olahan 2022

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yaitu suatu kesimpulan yang masih kurang atau belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. (Bugin, Burhan, 2005:85)

Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis, dalam penelitian ini hipotesisnya adalah:

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan islami *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan islami *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini yaitu Riset lapangan (*field research*) yang melakukan penelitian secara langsung kepada Bank Riau Kepri Cabang Syariah, dari data terdapat data primer yang diperlukan dengan membagikan kuesioner kepada pihak yang berkepentingan dan hasilnya diolah serta dianalisis kemudian dibahas untuk mengambil keputusan.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. penelitian ini melakukan pengumpulan data yang banyak mengenai pengaruh pelayanan islami *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. (Sugiyono, 2014:16).

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

a) Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang berlokasi di Jalan. Jendral. Sudirman No. 628, Wonorejo, Marpoyan Damai, Tengkerang Tengah, Kecamatan. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau

b) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 3: Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Desember 2021				Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																
2.	Pengumpulan data penelitian																
3.	Pengolahan dan Analisis data penelitian																
4.	Penulisan laporan penelitian																

Sumber: Data Olahan 2022

C. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang berlokasi di Jalan. Jendral. Sudirman No. 628, Wonorejo, Marpoyan Damai, Tengkerang Tengah, Kecamatan. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau

2. Subjek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengambil populasi yang ada dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik pemilihan sampel berdasarkan tujuan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada dalam Bank Riau Kepri dari Januari 2021 sampai Desember 2021, nasabah Tabungan 2.718.922, Deposito 15.810, dan Giro 6.730 jadi jumlah populasi penelitian ini sebesar **2.741.462** nasabah yang terdapat di provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang tersebar di 21 kabupaten dan kota, dengan jumlah jaringan kantor 173. Data ini diperoleh dari wawancara dengan petugas Bank Riau Kepri Syariah pekanbaru.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan melihat jumlah populasi yang ada dan penentuan jumlah populasinya dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

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

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

e = Tingkat Kesalahan

N= Ukuran Populasi

Untuk sampel penelitian dengan e = 10 % yaitu:

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

$$n = \frac{2.741.462}{1 + 2.741.462 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.741.462}{1 + 2.741.462 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.741.462}{27.415,62}$$

$$n = 99,99 \text{ dibulatkan } 100 \text{ nasabah}$$

Untuk Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel dari total populasi keseluruhan 2.741.462 nasabah yang terdapat di provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang tersebar di 21 kabupaten dan kota.

E. Sumber Data Penelitian

Untuk mengumpulkan data dan informasi, sumber data yang digunakan adalah:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan pengamatan (observasi) secara langsung. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sekumpulan informasi yang sudah ada sebelumnya yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan islami *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan peneliti terdahulu, yang meliputi jurnal, buku-buku.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data secara lapangan membutuhkan teknik antara lain :

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah secara langsung kepada nasabah
- b. Wawancara, yaitu mendapatkan informasi dari informan yang akurat untuk memperkuat data penelitian dengan cara tanya jawab tanpa memakai pedoman yang tersusun secara system untuk melakukan wawancara.

- c. Kuesioner, yaitu sebuah pertanyaan yang tersusun dan berhubungan dengan pengaruh pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah pekanbaru.

Dalam penelitian ini menggunakan angket yang telah terdapat beberapa pertanyaan yang akan di isi oleh responden maka kita dapat mengetahui reaksi dan pendapat terhadap penelitian ini sehingga dapat melakukan analisis kepada topik penelitian.

Untuk mengetahui pengaruh variabel- variabel dalam penelitian ini maka memerlukan pengukuran menggunakan skala lima alternatif pilihan (skala likert).

Penilaian terhadap variabel pelayanan adalah:

1. (SP) Sangat puas = 5
2. (P) Puas = 4
3. (CP) Cukup Puas = 3
4. (KP) Kurang Puas = 2
5. (TP) Tidak Puas = 1

Penilaian terhadap variabel kepuasan adalah:

1. (SP) Sangat puas = 5
2. (P) Puas = 4
3. (CP) Cukup Puas = 3
4. (KP) Kurang Puas = 2
5. (TP) Tidak Puas = 1

Menggunakan skala likert membuat lebih mudah dan terdapat skor (*variability of score*) dalam menentukan tingkat jawaban dari pertanyaan dan dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari *Customer Service*.

d. Dokumentasi yaitu sebuah dokumen penting yang diperoleh dari bank dan foto-foto yang memperkuat penelitian ini.

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yaitu menimbang, menyaring, mengatur dan dan mengklarifikasi. Pengolahan data ialah memilih secara teliti, menggolongkan, menyusun dan mengatur data yang relevan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Langkah-langkah yang harus diteliti dalam proses pengolahan data menurut Burhan Bungin (2005:173) adalah:

1. Pemeriksaan (*Editing*)

Yaitu pembuktian pada data yang sudah diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara dan kuisisioner, yang relevan dan jelas selanjutnya diperjelas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Penandaan data (*Coding*)

Yaitu melakukan pengkodean data yang sudah dimiliki dengan menunjukkan golongan, kelompok klasifikasi data menurut jenis atau sumbernya yang akan di pergunakan dalam menganalisis data.

3. Penyusunan sistematis data

Yaitu menjabarkan data yang diperoleh penelitian dengan kenyataan, dan meletakkan data menurut sistematika bahasa berdasarkan urutan masalah.

4. Analisis data

Yaitu melakukan pencarian dan penyusunan data secara berurutan yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner maka bisa dipahami oleh orang lain.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu suatu cara yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan pengukuran fenomena alam atau sosial. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua yaitu :

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu bentuk pengukuran yang menunjukkan validitas atau tingkat validitas suatu alat ukur. Sebuah instrumen yang valid memiliki nilai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid maka memiliki nilai validitas rendah rendah.

Dalam menguji tingkat validitas suatu instrumen dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis faktor dan analisis butir. Dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu skor-skor total butir dipandang nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y. Hasil perhitungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 0,05. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka dikatakan instrumen tersebut tidak valid. (Arikunto, Suharsimi,2010:221)

b. Uji Reliabilitas

Menurut surajiyo,dkk (2020:75) reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai cronbach's Alpha $> 0,60$.

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat keduanya terdistribusi normal atau tidak. (Widodo,2017)

b. Uji Linearitas

Uji linearitas untuk mengetahui keadaan hubungan antara variable dependen dengan variable independen yang memiliki sifat linier. (Widodo,2017)

c. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas merupakan pengujian yang menilai apakah ada perbedaan dari varian suatu periode penelitian ke periode penelitian yang lain. (Gunawan, 2020:128)

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan berdasarkan analisis data. Keputusan dari uji hipotesis didasarkan pada uji H_0 .

Saat menguji hipotesis perlu menentukan skala penerimaan dan penolakan berdasarkan probabilitas penerimaan dan penolakan H_0 itu sendiri. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu:

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka digunakan analisis regresi linier sederhana, dengan uji hipotesis menggunakan uji analisis regresi digunakan untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih atau mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat atau prediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. (surajiyo,dkk. 2020:75)

Rumus dari persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = variabel terikat yaitu kepuasan nasabah

X = variabel bebas yaitu pelayanan customer service

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi linier

b. Uji Persial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y). (Anwar, Sanusi,2014:138)

Menurut surajiyo,dkk (2020:75) Ketentuan besarnya nilai dikatakan signifikan adalah :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- 2) Jika $sig < \alpha$, maka H_a diterima
- 3) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 di terima
- 4) Jika $sig > \alpha$, maka H_a ditolak.

c. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi yaitu indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Untuk menentukan keeratan hubungan/korelasi antar variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut. (Hasan,Iqbal, 2009:43)

Tabel 4: Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1	KK = 0,00	Tidak ada
2	$0,00 < KK \leq 0,20$	Sangat rendah atau lemah sekali
3	$0,20 < KK \leq 0,40$	Rendah atau lemah tapi pasti
4	$0,40 < KK \leq 0,40$	Cukup berarti atau sedang

5	$0,70 < KK \leq 0,90$	Tinggi atau akurat
6	$0,90 < KK < 1,00$	Sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan
7	$KK = 1,00$	Sempurna

Sumber: Hasan,Iqbal, 2009:44

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ber lambang r^2 . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel dependent/Y yang dapat diterangkan atau dibandingkan oleh hubungan linier dengan variabel independent, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain. (surajiyo,dkk. 2020:75)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Riau Kepri

1. Sejarah PT. Bank Riau Kepri

Bank Riau Kepri atau Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau Kepri yang telah dibentuk sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah (BPD). mulai Tanggal 01 April 1966 maka resmi aktivitas bank pembangunan daerah Riau dilaksanakan yang memiliki status bank milik pemerintah daerah Riau.

Pada tahun 1975 bank memiliki kemajuan yang pesat maka status bank pembangunan daerah Riau yang sesuai dengan ketetapan daerah provinsi daerah tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang telah diatur kembali dengan ketetapan daerah tingkat I Riau Nomor 18 Tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan daerah No. 14 Tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir dengan peraturan daerah provinsi daerah tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 tentang perubahan pertama peraturan daerah provinsi daerah tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya bank pembangunan daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil

keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH dengan akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah Nomor 10 Tahun 2002 Tanggal 26 Agustus 2002 dan telah di undangkan dalam lembaran daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Perubahan bentuk hukum tersebut telah dibuat dengan akta notaries Muhammad Dahad Umar, SH notaris di Pekanbaru Nomor 36 Tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan surat keputusan Nomor : C-09851.HT.01.01.TH.2003 Tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS Tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam akta notaris No. 209 Tanggal 13 Juni 2003 notaris Yondri Darto, SH, notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 5/30/KEP.DGS/2003 Tanggal 22 Juli 2003.

Sesuai keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPSLB) Tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 Tanggal 22 Juli 2010 dan surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Direktur Perdata No.AHU.2-AH.01.01- 6849 Tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 Tanggal 23 September 2010.

Perubahan nama ini diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada Tanggal 13 Oktober 2010 di Batam. Pada Tanggal 27 Januari 2016 Peresmian Kantor Pusat dan Cabang Utama Bank Riau Kepri di Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri. Pada tahun 2018 Menyelaraskan teknologi Digital Banking dan bertransformasi menjadi lebih unggul, serta melakukan Konversi menuju Syariah pada tahun 2019. Pada tahun 2021 adalah proses menjadi Bank Syariah Terkemuka, Terpercaya, dan Berdaya saing dalam menggerakkan perekonomian. (biroekonomi.riau.go.id)

2. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri

a. Visi

Menjadi bank terkemuka, terpercaya dan berdaya saing dalam menggerakkan perekonomian regional

b. Misi

- 1) Mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah yang berkelanjutan
- 2) Memberikan solusi layanan keuangan yang prima
- 3) Mengelola dana daerah secara optimal dan professional.

(bankriaukepri.co.id)

3. Nilai Budaya serta Perilaku Utama Insan Bank Riau Kepri

Adapun nilai budaya kerja Bank Riau Kepri yang di gunakan

karyawan yaitu :

- a) Integrity
- b) Synergy

- c) Honesty
- d) Adaptive
- e) Respect
- f) Excellence

Adapun sikap penting insan Bank Riau Kepri untuk melayani permintaan dari nasabah yaitu :

- 1) Jujur dan berkomitmen
- 2) Bekerjasama, saling menghargai, mendukung
- 3) Berpikir positif
- 4) Peduli, proaktif dan cepat tanggap
- 5) Tulus dan tanggap
- 6) Berorientasi pada solusi terbaik
- 7) Kompeten dan bertanggung jawab
- 8) Bekerja cerdas, efektif dan efisien
- 9) Kreatif, inovatif dan bernilai tambah
- 10) Memberikan hasil terbaik.

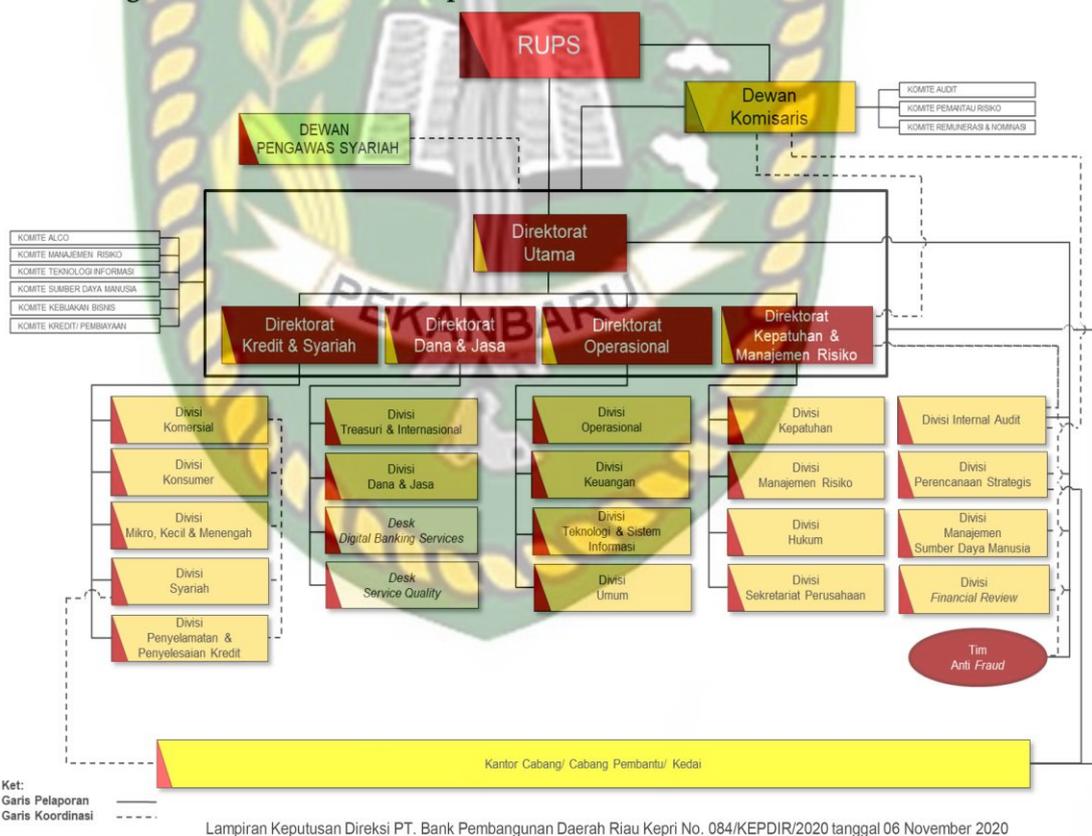
4. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri

Agar perbankan dapat berfungsi dengan baik, perlu dirumuskan secara jelas hubungan sumber daya manusia yang bekerja sama dalam bentuk struktur organisasi yang mendukung kerangka untuk mewujudkan pola hubungan antara fungsi dan menunjukkan kedudukan sumber daya manusia yang bekerja sama.

Struktur organisasi tergantung pada ukuran bank, keragaman layanan yang ditawarkan, keahlian staf dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Struktur organisasi adalah gambaran singkat tentang perusahaan dan struktur organisasi menunjukkan tingkatan dalam organisasi seperti perintah, menjalankan, melaksanakan, serta siapa yang memutuskan kebijaksanaan. Untuk mengetahui struktur organisasi PT. Bank Riau Kepri secara jelas dapat terlihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 2 : Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri

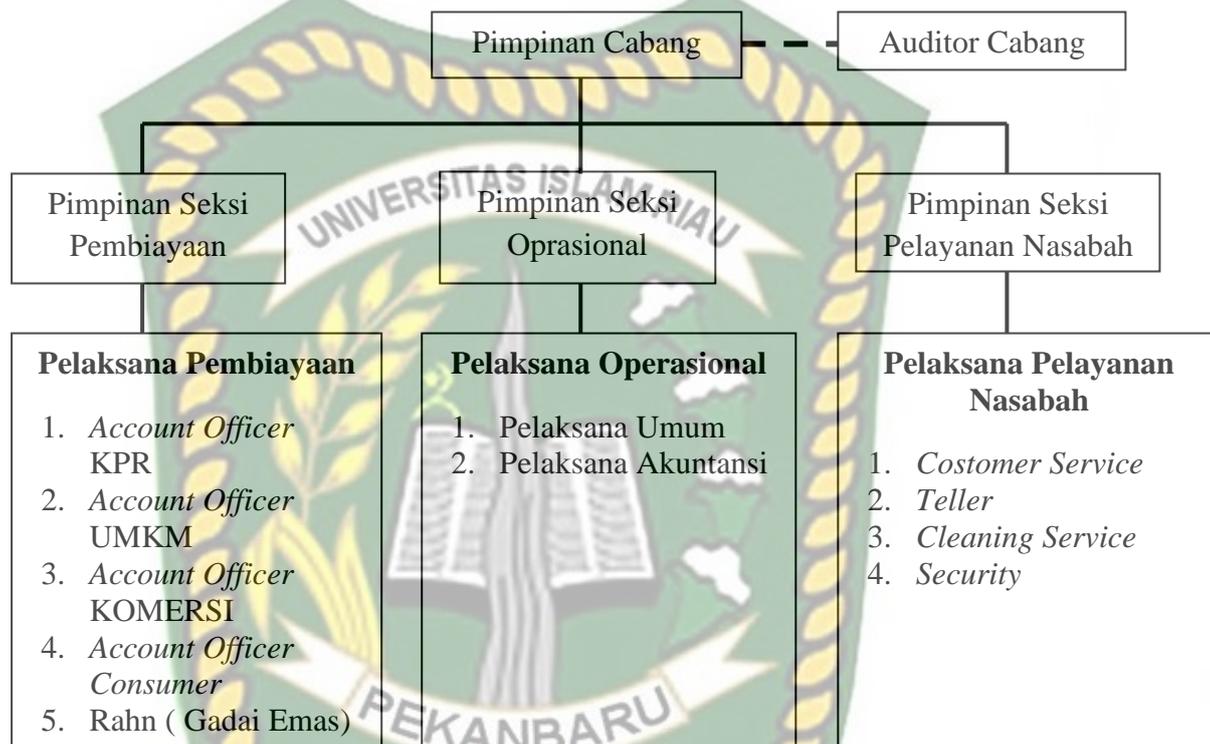


Sumber : bankriaukepri.co.id

Gambar 3 : Struktur Organisasi PT.Bank Riau Kepri Cabang Syariah

Pekanbaru

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru



Sumber : PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

5. Logo Resmi PT. Bank Riau Kepri

Makna warna logo dari PT. Bank Riau Kepri yaitu:

1. Kuning Keemasan gambaran dari harapan akan kesuksesan, keunggulan, dan kegemilangan.
2. Merah Maroon Ekspresikan semangat berkarya (aktif), semangat perjuangan dan produktivitas.
3. Hitam Identik dengan keteguhan, tegas, formal, sopan dan mantap.

Tidak hanya makna dari warna logo tetapi juga memiliki Corporate Image dari PT. Bank Riau Kepri yaitu “Tumbuh Kembangkan Usaha”. Tiga

layar terkembang adalah lambang dari filosofi Teguh, Utuh, dan Tumbuh, identitas Bank Riau Sebagai Landasan dalam setiap aktivitasnya melayani permintaan nasabah yaitu :

1. Teguh

Dengan semangat yang kuat, kokoh dan teguh dalam mengungkapkan suatu yang tidak mudah tergoyahkan, Bank Riau mewujudkan integritas Bank yang menganut norma-norma kepercayaan yang berlaku. Konsistensi antara komitmen yang disepakati, dan pedoman yang solid (mengarahkan visi dan pelaksanaan misi).

2. Utuh

Menggambarkan keterpaduan antara beberapa elemen yang berpadu menjadi sinergis, kokoh, dan kompak. Sebagai bank daerah, Bank Riau terus mendorong interaksi antar pegawai Bank Riau dan kemitraan dengan nasabah (Stake holder) melalui kerjasama dan pelayanan yang prima.

3. Tumbuh

Bank Riau melakukan perkembangan, progresif, Dinamis, handal dengan kinerja yang unggul dan performa prima, serta terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman. PT. Bank Riau Kepri berdiri untuk berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan daerah di segala bidang melalui kegiatannya guna mencapai peningkatan taraf hidup masyarakat. PT. Bank Riau Kepri merupakan salah satu alat otonomi daerah di bidang keuangan atau perbankan

dalam menjalankan usahanya sebagai Bank Umum. Secara khusus PT. Bank Riau Kepri memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai sumber pendanaan pembangunan daerah
2. Sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah
3. Sebagai pemegang keuangan daerah serta sebagai penyimpanan dana daerah
4. Sebagai sumber penghasilan daerah

Menurut PERDA (Peraturan Daerah) yang terakhir, maka tujuan perubahan bentuk badan hukum adalah:

- a) Meningkatkan fungsi dan peranan Bank yang memperluas jangkauan operasional Bank
- b) Meningkatkan Permohonan Bank dengan memberikan kesempatan kepada pihak ketiga untuk turut serta menanamkan modalnya
- c) meningkatkan daya saing Bank untuk mengantisipasi perkembangan ekonomi nasional maupun sosial
- d) Turut membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian terutama ekonomi kerakyatan dalam pelaksanaan pemerataan pembangunan di daerah dan bertindak sebagai penyimpan uang daerah

Gambar 4 : Logo PT. Bank Riau Kepri



Sumber : bankriaukepri.co.id

Gambar 5 : Logo PT. Bank Riau Kepri Syariah



Sumber : gudrilogo.blogspot.com

6. Produk-produk Bank Riau Kepri

Produk- produk Bank Riau Kepri adalah :

a. Funding

1) Tabungan Sinar (Simpanan Amanah Riau)

Adalah tabungan yang dapat digunakan siapa saja (perorangan), yang memiliki fasilitas kartu ATM yang dapat melakukan penarikan melalui ATM Prima, ATM bersama dan MEPS.

2) Tabungan Sinar Pendidikan

Merupakan tabungan berjangka dengan setoran bulanan dan jangka waktu menabung yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan nasabah dengan manfaat perlindungan asuransi.

3) Tabungan Sinar Belia

Merupakan simpanan perorangan dalam mata uang Rupiah diperuntukkan khusus bagi pelajar dan mahasiswa yang memberikan kemudahan dan keuntungan maksimal pembebasan biaya tarik tunai di ATM Bersama/ ATM Prima dengan biaya administrasi bulanan yang cukup ringan.

4) Tabungan iB Dhuha (Tabungan Haji dan Umrah)

Tabungan iB Dhuha adalah produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji regular (melalui SISKOHAT), Haji plus dan umrah. Tabungan iB Dhuha Membantu anda merencanakan ibadah haji SISKOHAT, haji Plus dan Umrah.

5) Deposito iB

Deposito iB Bank Riau Kepri adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan Bank.

6) Giro iB

Giro IB Bank Riau Kepri adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

b. Lending

1) Pembiayaan iB Pemilikan Kendaraan Bermotor

Pembelian kendaraan baik yang roda 4 maupun roda 2 yang diberikan bank dengan kesepakatan harga yang sudah termasuk keuntungan (margin) berdasarkan akad murabahah yang mana nasabah harus memiliki penghasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha.

2) Pembiayaan iB Pemilikan Rumah

Pembiayaan iB Pemilikan rumah yaitu transaksi yang dilakukan dalam pembelian tanah dan bangunan yang sudah jadi dengan uang muka rendah, cepat, harga terjangkau, angsuran tetap serta memiliki jangka waktu yang fleksibel dengan prinsip murabahah dan harus memiliki pengasilan tetap, pekerja profesi, dan pengusaha.

3) KKB, Kredit Kendaraan Bermotor

Memiliki kendaraan impian bukan lagi sekedar impian. KKB Bank riau kepri hadir mewujudkan impian anda. KKB Bank riau kepri diberikan sebagai bagian dari pembelian/pembiayaan kendaraan lama dan baru, yang dijual melalui *dealer* atau *non dealer*.

4) KPR, Kredit Pemilikan Rumah

KPR Bank riau kepri diberikan untuk perorangan dalam pembelian tanah dan bangunan yang dapat melalui *developer*, *non developer* atau membangun sendiri (*swadaya*) dan juga *take over* (pengambil alihan KPR dari bank lain).

5) Kredit Sindikasi

Kredit yang diberikan secara bersama-sama oleh dua Bank atau lebih atau perusahaan pembiayaan lainnya dengan pembagian dana, risiko dan pendapatan (bunga dan provisi/komisi) sesuai porsi kepesertaan masing-masing anggota sindikasi.

6) *Co-Financing*

Pembelian asset Kredit Bank lain baik keseluruhan atau sebagian yang dilakukan oleh bank berdasarkan kesepakatan antara para pihak.

7) Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB Aneka Guna yaitu pendanaan yang diberikan dari bank untuk karyawan atau pensiunan yang dapat dipergunakan untuk pembangunan rumah, pembelian perlengkapan dan peralatan rumah tangga yang sesuai prinsip syariah dan juga harus memiliki penghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha.

8) Pembiayaan iB Karya Prima

Pembiayaan iB karya Prima adalah penambahan dana dalam modal kerja untuk melakukan sebuah proyek baik di instansi pemerintahan maupun diluar instansi pemerintahan.

9) Pembiayaan iB Niaga Prima

Pembiayaan iB Niaga prima adalah pembiayaan yang diberikan untuk membantu Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhannya terhadap aktiva tetap, aktiva lancar dan barang bergerak. Objek yang dapat dibiayai dapat berupa : Penyewaan toko, gedung, mesin-mesin/ peralatan dll, Barang dagangan, Toko/Swalayan/ Toserba/ Waserba, Alat-alat bangunan pada toko bangunan, Kebutuhan rumah makan & restoran, Alat-alat pada Apotik, Dan lain-lain.

10) Pembiayaan iB Pengusaha Kecil

Pendanaan yang diberikan oleh bank untuk UMKM agar mendapatkan tambahan modal usaha yang menggunakan prinsip *Murabahah* yang dapat diperoleh secara perorangan atau komunitas.

11) KMK, Kredit Modal Kerja bagi *Developer*/Pengembang

Dalam membantu *developer* untuk memperoleh tambahan modal kerja untuk melakukan pembuatan perumahan secara pembuatan bangunan rumah sarana dan prasarana.

12) KAG, Kredit Aneka Guna

Pembiayaan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan yang konsumtif seperti pendidikan, pernikahan, dan kesehatan namun nasabah tersebut harus berpenghasilan tetap, pegawai tetap perusahaan, dan pekerja profesi.

13) KPM, Kredit Pengusaha Mikro

Pemberian modal kerja kepada usaha mikro yang produktif agar usaha dapat berkembang.

14) KKP-E, Kredit Ketahanan Pangan dan Energi

Kredit Ketahanan Pangan dan Energi adalah sebuah pembiayaan terhadap para petani atau peternak dengan cara memberikan investasi atau penambahan modal usaha pangan dan energi.

15) KPK, Kredit Pengusaha Kecil

Pendanaan berupa modal kerja atau investasi terhadap usaha kecil baik berbentuk perorangan ataupun organisasi agar usaha menjadi produktif

16) Kredit BPD Peduli

Untuk Masyarakat Yang Tergabung Dalam Kelompok Usaha Kecil Berbasis Kerakyatan (UKBK) Dengan Metodologi BPD Peduli KRETA, Kredit Tanpa Agunan Kemudahan Akses Kredit Perbankan. Kredit yang diberikan kepada masyarakat pelaku ekonomi yang bersifat produktif baik untuk modal kerja maupun investasi untuk pengembangan usaha disektor perdagangan, pertanian, perindustrian, jasa dan sector produktif lainnya.

17) KUMK SUP 005

KUMK SUP 005 merupakan kredit modal dan investasi yang diberikan kepada usaha mikro kecil guna pembiayaan usaha produktif

18) Kredit Karya Prima

Kredit kepada rekanan yang diberikan dengan sistem Transaksional dan *Stand By*. Kredit konstruksi dengan sistem transaksional adalah kredit yang diberikan kepada rekanan yang telah mendapat kontrak pekerjaan dari instansi pemerintah atau instansi lainnya. Kredit Konstruksi dengan sistem *standby* adalah kredit yang diberikan kepada rekanan dan atau grupnya dengan *plafond* tertentu

untuk membiayai proyek yang telah dan atau akan diperoleh dari instansi pemerintah atau instansi lainnya.

19) Kredit Niaga Prima

Kredit Modal Kerja (Kredit Niaga Prima) adalah kredit yang diberikan kepada Perseorangan atau Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhan aktiva lancar dengan sistem *Revolving* dan *Non Revolving*. Tujuan pemberian Kredit Niaga Prima adalah Kredit yang diberikan kepada Perseorangan atau Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhan aktiva lancar.

20) Kredit Bina Prima

Kredit yang diberikan kepada Badan Usaha dengan tujuan untuk membiayai pengadaan aktiva tetap baik untuk usaha baru, perluasan, rehabilitasi dan relokasi. Kredit Investasi adalah kredit yang diberikan kepada Badan Usaha dengan tujuan untuk membiayai pengadaan aktiva tetap baik untuk usaha baru, perluasan, rehabilitasi dan relokasi.

c. Service

1) Gadai Emas iB (Rahn) Solusi Dana Cepat Sesuai Syariah

Gadai Emas iB (Rahn Emas) yaitu berupa pinjam meminjam kepada pihak bank dengan nasabah yang menggunakan prinsip gadai dan melakukan jaminan dengan perhiasan emas.

2) Bank Garansi

Bank Garansi (*Bank Guarantee*) adalah surat berharga (surat jaminan tertulis) yang dikeluarkan bank umum/ lembaga keuangan lainnya kepada pihak penerima jaminan bahwa Bank/ lembaga keuangan akan membayar sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jika pihak yang terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya, kewajiban mana bersifat kontigensi yang timbulnya tergantung pada terjadi atau tidak terjadinya satu atau lebih peristiwa wan prestasi (cidera janji) dimasa yang akan datang.

3) SKBDN

Yaitu merupakan jaminan pembayaran yang diterbitkan oleh Bank Riau Kepri atas permintaan pembeli/distributor untuk menjamin pembayaran kepada penjual/*supplier*. Bank Riau Kepri melayani Penerbitan SKBDN yang ditujukan kepada rekanan bisnis nasabah melalui kantor cabang Bank Riau Kepri dan berbagai bank di dalam negeri untuk keperluan pembelian bahan baku/bahan jadi dari daerah lain di Indonesia.

4) *Letter of Credit* (LC)

Letter of credit, atau disebut menjadi L/C, LC, atau LOC, yaitu merupakan cara pembayaran internasional yang menggunakan eksportir menerima pembayaran tanpa menunggu informasi dari luar negeri setelah barang dan dokumen dikirimkan keluar negeri (kepada pemesan).

5) *SMS Banking*

SMS Banking sebuah teknologi yang dimiliki bank Riau Kepri untuk nasabahnya dalam layanan pada ponsel melalui SMS (*Short Message Service*) yang dapat dilihat transaksi perbankan selama 1 hari.

6) *Halo Bank riau kepri*

Halo Bank riau kepri adalah layanan perbankan melalui telepon dalam bentuk pemberian informasi dan transaksi yang diberikan kepada nasabah perorangan, dan pemberian informasi kepada nasabah perusahaan (*corporate*).

7) *M-Banking*

Mbanking adalah aplikasi layanan perbankan elektronik yang memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada Nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui *smartphone* dengan menggunakan Internet, dengan dukungan keamanan aplikasi menggunakan Kode Akses dan PIN *MBanking* untuk otentikasi transaksi.

8) *Kedai Bank Riau kepri*

Sebuah tempat yang diberikan bank riau kepri untuk pengusaha mikro yang terdapat pada daerah usaha di Kecamatan untuk pembiayaan usaha yang produktif. (bankriaukepri.co.id)

B. Gambaran Responden Penelitian

Pada penelitian ini populasi yang di gunakan adalah nasabah PT. Bank Riau Kepri yang memiliki jumlah nasabah pada bulan Januari 2021 sampai Desember 2021 sebesar 2.741.462 orang nasabah, dengan keterbatasan waktu dan biaya maka peneliti hanya mengambil sampel sebesar 100 orang responden. Setiap responden memiliki kriteria tertentu, maka peneliti melakukan pengelompokan dengan beberapa kriteria.

Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, agama, usia, pendidikan, status pekerjaan dan lama menjadi nasabah di PT. Bank Riau Kepri. Berikut hasil pengelompokan responden dari kuesioner yang telah diisi responden :

1. Jenis Kelamin

Tabel 5 : Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	54	54
Perempuan	46	46
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 5, menunjukkan data responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada jenis kelamin perempuan, yaitu berjumlah 54 orang atau dengan persentase 54 %.

2. Agama

Tabel 6 : Kriteria Responden Berdasarkan Agama

Agama	Frekuensi	Persentase (%)
Muslim	96	96
Non-Muslim	4	4
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 6, menunjukkan data responden yang beragama Muslim Lebih banyak dari pada Non-Muslim, yaitu berjumlah 96 orang yang beragama Muslim atau dengan persentase sebesar 96 %.

3. Usia

Tabel 7 : Kriteria Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	3	3
20-30 tahun	37	37
31-40 tahun	25	25
41-50 tahun	24	24
51-60 tahun	11	11
> 60 tahun	0	0
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 7, dapat diketahui jumlah responden yang memiliki usia 20-30 tahun adalah jumlah terbanyak berjumlah 37 orang atau dengan persentase 37 %.

4. Pendidikan

Tabel 8 : Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	18	18
DIPLOMA	14	14
S1	48	48
S2	14	14
S3	6	6
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 8, dapat diketahui jumlah responden yang memiliki pendidikan terahir terbanyak yaitu S1 yang berjumlah 48 orang atau dengan persentase 48 %.

5. Status Pekerjaan

Tabel 9 : Kriteria Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja	3	3
Pelajar/ Mahasiswa	15	15
Pegawai Swasta	33	33
PNS	30	30

TNI/POLRI	3	3
Wiraswasta	16	16
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 9, responden yang memiliki status pekerjaan terbanyak yaitu Pegawai Swasta yang berjumlah 33 orang atau dengan persentase 33%.

6. Lama Menjadi Nasabah PT. Bank Riau Kepri

Tabel 10 : Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tahun	Frekuensi	Persentase (%)
< 1 Tahun	21	21
1-3 Tahun	20	20
4- 6 Tahun	17	17
> 6 Tahun	42	42
Jumlah	100	100

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Pada tabel 10, menunjukkan data responden yang telah menjadi nasabah lama pada PT. Bank Riau Kepri memiliki jumlah terbanyak, yaitu > 6 tahun yang berjumlah 42 orang dengan persentase 42 %.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, maka peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang digunakan yaitu nasabah yang membutuhkan pelayanan customer service Bank Riau Kepri Cabang Syariah. Dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitiannya. Berikut jumlah data hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 11 : Data Hasil Penelitian

No	Kode Responden	Pelayanan Islami (X)	Kepuasan (Y)
1	Resp-1	25	17
2	Resp-2	27	19
3	Resp-3	32	17
4	Resp-4	31	17
5	Resp-5	33	18
6	Resp-6	34	19
7	Resp-7	34	20
8	Resp-8	33	20
9	Resp-9	33	20
10	Resp-10	32	20
11	Resp-11	34	19
12	Resp-12	34	18
13	Resp-13	35	20
14	Resp-14	35	20
15	Resp-15	35	20
16	Resp-16	33	20
17	Resp-17	32	18
18	Resp-18	34	18
19	Resp-19	29	18
20	Resp-20	30	18
21	Resp-21	34	18
22	Resp-22	29	9

No	Kode Responden	Pelayanan Islami (X)	Kepuasan (Y)
23	Resp-23	28	16
24	Resp-24	24	15
25	Resp-25	24	15
26	Resp-26	25	15
27	Resp-27	28	15
28	Resp-28	28	15
29	Resp-29	29	14
30	Resp-30	33	14
31	Resp-31	31	14
32	Resp-32	27	14
33	Resp-33	35	17
34	Resp-34	35	15
35	Resp-35	26	14
36	Resp-36	21	14
37	Resp-37	34	16
38	Resp-38	27	16
39	Resp-39	32	16
40	Resp-40	30	16
41	Resp-41	35	16
42	Resp-42	35	16
43	Resp-43	27	15
44	Resp-44	28	17
45	Resp-45	32	17
46	Resp-46	28	17
47	Resp-47	28	16
48	Resp-48	29	16
49	Resp-49	28	16
50	Resp-50	29	16
51	Resp-51	26	16
52	Resp-52	28	16
53	Resp-53	28	16
54	Resp-54	35	16
55	Resp-55	30	16
56	Resp-56	33	16
57	Resp-57	27	14
58	Resp-58	28	14
59	Resp-59	25	14

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No	Kode Responden	Pelayanan Islami (X)	Kepuasan (Y)
60	Resp-60	21	13
61	Resp-61	24	13
62	Resp-62	28	13
63	Resp-63	26	12
64	Resp-64	26	12
65	Resp-65	26	13
66	Resp-66	26	11
67	Resp-67	35	19
68	Resp-68	13	5
69	Resp-69	23	8
70	Resp-70	24	14
71	Resp-71	26	13
72	Resp-72	28	13
73	Resp-73	23	12
74	Resp-74	21	12
75	Resp-75	21	12
76	Resp-76	25	12
77	Resp-77	27	12
78	Resp-78	25	11
79	Resp-79	28	12
80	Resp-80	26	12
81	Resp-81	22	9
82	Resp-82	24	10
83	Resp-83	24	10
84	Resp-84	25	10
85	Resp-85	24	9
86	Resp-86	23	10
87	Resp-87	25	10
88	Resp-88	26	11
89	Resp-89	27	11
90	Resp-90	25	11
91	Resp-91	32	11
92	Resp-92	27	11
93	Resp-93	21	12
94	Resp-94	24	8
95	Resp-95	24	8
96	Resp-96	22	8

No	Kode Responden	Pelayanan Islami (X)	Kepuasan (Y)
97	Resp-97	24	9
98	Resp-98	24	9
99	Resp-99	24	14
100	Resp-100	26	12

Sumber : Data Olahan Angket 2022

Berdasarkan permasalahan yang terjadi perumusan model dan kepentingan pengujian hipotesis yang telah ditentukan, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan alat ukur program SPSS versi 25.

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validasi

Uji validasi yaitu suatu ukuran yang digunakan untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Hasil perhitungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 5%. Apabila r hitung $>$ r tabel maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika r hitung $<$ r tabel maka dikatakan instrumen tersebut tidak valid.

r_{tabel} dengan menggunakan *Degree of freedom* (df) = $n-2$, yaitu n adalah banyak sampel pada penelitian ($100-2= 98$), dengan menggunakan uji dua arah. Maka r_{tabel} yang digunakan yaitu 0.197. Berikut hasil uji validasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 12 : Hasil Uji Validasi Pelayanan Islami (X)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	R_{tabel}	Keterangan
1	0.861	0.197	Valid
2	0.849	0.197	Valid
3	0.860	0.197	Valid
4	0.872	0.197	Valid
5	0.845	0.197	Valid
6	0.689	0.197	Valid
7	0.773	0.197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 25, Tahun 2022

Tabel 13 : Hasil Uji Validasi Kepuasan (Y)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i>	R_{tabel}	Keterangan
1	0.922	0.197	Valid
2	0.902	0.197	Valid
3	0.951	0.197	Valid
4	0.875	0.197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 25, Tahun 2022

Hasil perhitungan uji validasi yang di uraikan diatas maka dapat di simpulkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ yaitu dengan signifikan 5% yang R_{tabel} bernilai 0.197. Maka semua item dalam instrument penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut surajiyo,dkk (2020:75) reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu

variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai cronbach's Alpha > 0,60.

Adapun tabel uji reliabilitas, yaitu sebagai berikut :

Tabel 14 : Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Islami (X)

Pernyataan	Batas Reliabilitas	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
1	0.60	0.894	Reliabel
2	0.60	0.896	Reliabel
3	0.60	0.895	Reliabel
4	0.60	0.893	Reliabel
5	0.60	0.896	Reliabel
6	0.60	0.924	Reliabel
7	0.60	0.906	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS 25, Tahun 2022

Tabel 15 : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)

Pernyataan	Batas Reliabilitas	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
1	0.60	0.894	Reliabel
2	0.60	0.904	Reliabel
3	0.60	0.893	Reliabel
4	0.60	0.918	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS 25, Tahun 2022

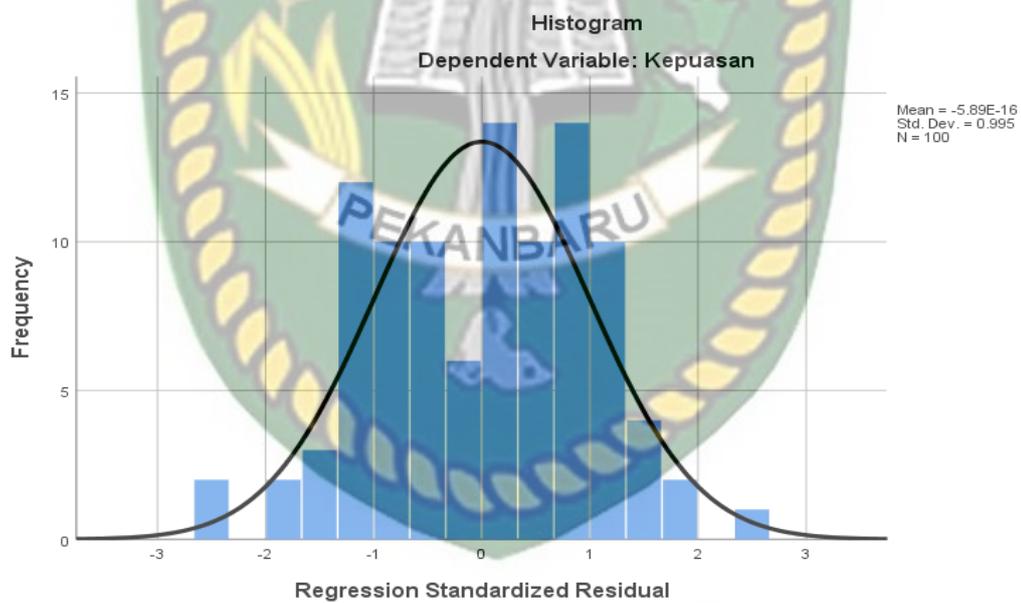
Hasil perhitungan uji reliabilitas yang di uraikan diatas maka dengan *Cronbach Alpha* lebih besar dari batas reliabilitas 0.60. Maka dinyatakan nilai koefisien reliabilitas variable Pelayanan Islami (X) dan Kepuasan (Y) konsistensi atau reliable, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

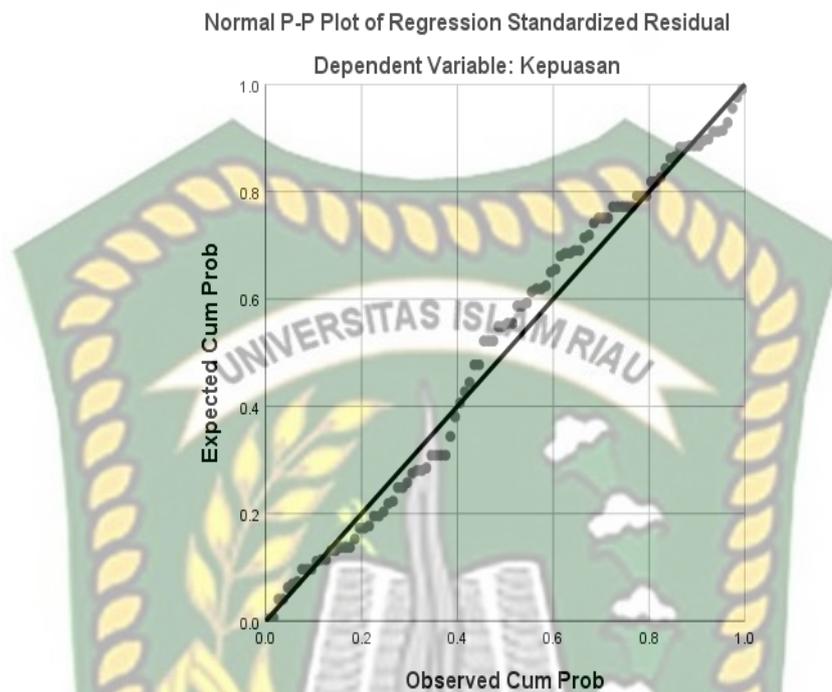
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat keduanya terdistribusi normal atau tidak. Dengan nilai tingkat signifikannya $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal, apabila nilai tingkat signifikannya $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan histogram, *P-plot of Regression Standardized Residual* maupun *sample kolmogorov-smirnov*, adapun hasil uji normalitas, sebagai berikut yaitu:

Gambar 6 : Hasil Uji Normalitas Data (Histogram)



Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Gambar 7 : Hasil Uji Normalitas Data (P-plot)



Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Tabel 16 : Hasil Uji Normalitas Data (Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.25005612
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diketahui pada gambar 6, menggambarkan tentang histogram, yang terdapat lengkungan garis sejajar atau seimbang, oleh karena itu dapat dikatakan nilai data berdistribusi normal. Dan pada gambar 7, menggambarkan tentang *P-plot of Regression Standardized Residual*, dapat diketahui bahwa data nilai residual yang dilambangkan dengan titik-titik mengikuti garis diagonal tersebut berdistribusi normal. Sedangkan, pada tabel 16, menjelaskan tentang *kalimogrov-smirnov* yang diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas untuk mengetahui keadaan hubungan antara variable dependen dengan variable independen yang memiliki sifat linier. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variable terikat (Y). Dan jika nilai signifikan $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Dalam menentukan hubungan linear antara variabel juga dapat dilihat dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel X dan Y. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dan Y. Adapun dengan F_{tabel} yang telah ditentukan yaitu 1,811 yang dapat dihitung pada *Microsoft excel* dengan rumus “

=FINV(probability,deg_freedom1,deg_freedom2)". Hasil dari pengujian data linearitas, sebagai berikut yaitu:

Tabel 17 : Hasil Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan Islami	Between Groups	(Combined)	749.405	15	49.960	9.945	.000
		Linearity	670.177	1	670.177	133.405	.000
		Deviation from Linearity	79.228	14	5.659	1.126	.348
	Within Groups		421.985	84	5.024		
	Total		1171.390	99			

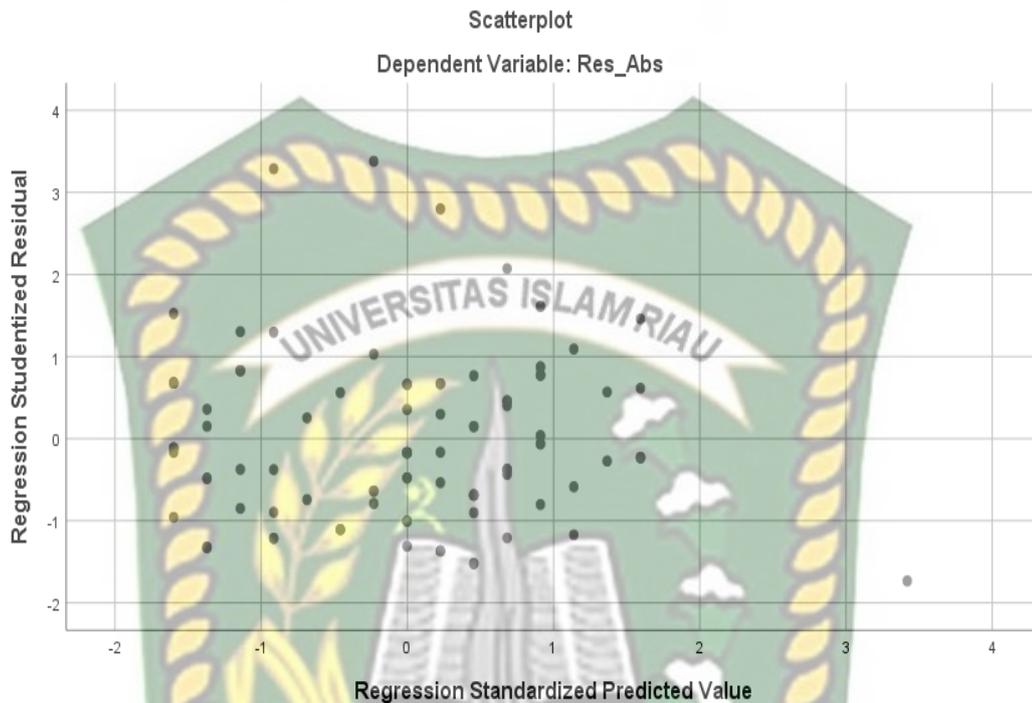
Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Berdasarkan hasil data diatas, maka diperoleh nilai signifikan (0,348) > 0,05, atau $F_{hitung} (1,126) < F_{tabel} (1,811)$, dapat disimpulkan terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan (Y).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel dependent (Y), dengan ketentuan bahwa model regresi yang baik menunjukkan penyebaran yang acak, ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat diolah melalui program SPSS dengan mengamati grafik scatterplot yang menunjukkan pola titik-titik yang menyebar, sebagai berikut yaitu:

Gambar 8 : Hasil Uji Heteroskedasitas (*scatterplot*)



Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Berdasarkan gambar diatas maka terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian.

Uji heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan uji *glejser* dengan menguji nilai absolute residual variabel independent. Maka variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Adapun hasilnya, sebagai berikut yaitu:

Tabel 18 : Hasil Uji Heteroskedasitas (Glejser)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.780	.783		3.551	.001
	Pelayanan Islami	-.032	.028	-.116	-1.152	.252

a. Dependent Variable: Res_Abs

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Hasil data menunjukkan variabel independent mempunyai nilai signifikan ($0,252 > 0,05$). Maka tidak ada variabel independent signifikan secara sistematis yang mempengaruhi variabel dependent Res_Abs. oleh karena itu tidak terdapat adanya heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana yaitu memiliki hubungan secara linier antara satu variabel independent (X) dan variabel dependent (Y).

Maka hasil analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

Tabel 19 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.300	1.469		-1.566	.120
	Pelayanan Islami	.593	.052	.756	11.447	.000

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Hasil perhitungan Analisis regresi linier sederhana diatas memperlihatkan nilai constant adalah sebesar -2,300. Koefisien variabel bebas (X) yaitu sebesar 0,593. Sehingga memiliki persamaan regresi $Y = -$

2,300 + 0,593X. Maka makna dari persamaan tersebut adalah jika variabel Pelayanan Islami (X) = 0, maka variabel Kepuasan (Y) = -2,300. Selanjutnya jika variabel Pelayanan Islami (X) mengalami kenaikan satu poin, maka variabel Kepuasan juga mengalami kenaikan yaitu 0,593%.

b. Uji T- test

Dasar pengambilan keputusan untuk melakukan uji T-test (parsial) adalah jika nilai signifikan < 0,05, maka terdapat pengaruh variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Dan jika nilai signifikan > 0,05, maka tidak terdapat pengaruh variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Dan dapat juga dilihat dari jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Dan jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Adapun cara mencari T_{tabel} yaitu tingkat kepercayaan sebesar 95% atau (α) sebesar 0.05 dengan *Degree of freedom* (df) = $n - 2$ maka (df) = $100 - 2 = 98$ yang dapat dihitung pada *Microsoft excel* dengan rumus “=TINV(probability,deg_freedom)”. Atau dengan rumus “t ($\alpha / 2$; n-k-1)” dan diperoleh T_{tabel} 1,98.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H_0 = Tidak ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan islami customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

H_1 = Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan islami customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

Berikut hasil uji T-test :

Tabel 20 : Hasil Uji T-test (Parsial)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.300	1.469		-1.566	.120
	Pelayanan Islami	.593	.052	.756	11.447	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Hasil data diatas menunjukkan bahwa Pelayanan Islami (X) memiliki nilai T_{hitung} sebesar 11,447 > T_{tabel} sebesar 1,98 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka terdapat pengaruh signifikansi variabel Pelayanan Islami (X) dengan variabel Kepuasan (Y), dan dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diteima.

c. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi bertujuan untuk menentukan keeratan hubungan/korelasi antar variabel tersebut, jenis hubungan antar variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka berkorelasi dan jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak berkorelasi.

Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 21 : Hasil Koefisien Korelasi

Correlations			
		Pelayanan Islami	Kepuasan
Pelayanan Islami	Pearson Correlation	1	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai koefisien korelasi antara pelayanan dengan kepuasan adalah sebesar 0.756. Nilai tersebut memiliki hubungan antara pelayanan islami dengan kepuasan yaitu positif. Hal ini juga menunjukkan hubungan yang searah dari dua variabel, dimana kenaikan satu variabel akan berpengaruh pada kenaikan variabel lain dan sebaliknya dan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka kedua variabel berkorelasi. Interpretasi koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y memiliki interpretasi korelasi sempurna.

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan sebagai pengukur berapa persen pengaruh variabel Pelayanan Islami terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Berikut hasil dari uji determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 22 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.568	2.262
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Islami				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Sumber : Data Olahan SPSS 25, tahun 2022

Dari hasil diatas memperoleh nilai $R^2 = 0,572$ atau 57,2 %, maka variabel Pelayanan Islami memiliki pengaruh variabel Kepuasan nasabah dan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk memberikan pelayanan, Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sudah melakukan penerapan nilai budaya serta perilaku utama insan Bank Riau Kepri Cabang Syariah untuk memberikan pelayanan secara islami yang terbaik khususnya pelayanan *customer service* karena *customer service* merupakan personal yang banyak menerima keluhan dari nasabah dan lebih banyak berinteraksi terhadap nasabah untuk produk perbankan. Oleh karena itu *customer service* harus memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa sangat puas atas pelayanan yang diperoleh nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi linear sederhana diketahui bahwa variabel pelayanan islami *customer service* (X) memiliki nilai koefisien korelasi positif, yang menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari variabel pelayanan islami *customer service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Maka dapat disimpulkan jika semakin baik pelayanan islami *customer service* maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin menurun pelayanan islami *customer service* maka kepuasan nasabah akan semakin rendah. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan 57,2%, maka pelayanan islami mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 57,2%, sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan islami *customer service* pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh pelayanan islami *customer service* terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan dari hasil uji T (Parsial) dengan nilai T_{hitung} sebesar $11,447 > T_{tabel}$ sebesar 1,98 dengan

signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka terdapat pengaruh signifikansi variabel Pelayanan islami (X) dengan variabel Kepuasan (Y), dan dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan hipotesis penelitian yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan islami *customer service* terhadap kepuasan nasabah” diterima.

Penelitian ini didukung dari hasil penelitian terdahulu yaitu oleh Yulianti (2019) tentang pengaruh pelayanan *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat kantor cabang palangka raya, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah jadi nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dan dengan uji koefisien determinasi penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 37,5% yang dapat diartikan bahwa pelayanan *teller* dan pelayanan *customer service* mempengaruhi kepuasan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Wanda Astisha (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang, memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Yang dapat terlihat dari koefisien regresi kepuasan sebesar 0,228 memiliki nilai $T_{hitung} (4,143) > T_{tabel} (1,977)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rendy Nugroho (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati, pada uji F menunjukkan hasil nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,01$ dan dapat dilihat hasil dari uji

koefisien determinasi penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 57,3%, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan serta memiliki hubungan yang positif terhadap tingkat kepuasan.

Dan penelitian menurut Fitri Madona (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang, dengan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil uji t yang menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai $T_{hitung} (9,325)$ dan artinya adalah $T_{hitung} (9,325) > T_{tabel} (1,987)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dan dengan uji koefisien determinasi penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 49,4%, hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan pada bab sebelumnya, tentang pengaruh pelayanan islami *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan islami (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dan dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan islami *customer service* mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Hasil perhitungan persamaan regresi linear sederhana diketahui bahwa variabel pelayanan islami *customer service* (X) memiliki nilai koefisien korelasi positif, yang menunjukkan adanya arah positif atau hubungan searah dari variabel pelayanan islami *customer service* (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Maka dapat disimpulkan jika semakin tinggi pelayanan islami *customer service* maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi, dan sebaliknya jika semakin menurun pelayanan islami *customer service* maka kepuasan nasabah akan semakin rendah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti member saran sebagai berikut :

1. Pelayanan *customer service* Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sudah cukup optimal, akan tetapi yang menjadi perhatian penting bagi pihak bank dalam kecepatan dan ketepatan *customer service* karena waktu mengantri terlalu lama dan ada beberapa kesalahan dalam pengisian data nasabah. Oleh sebab itu pelayanan *customer service* harus lebih cepat dan melakukan *cross check* pada data nasabah. Sedangkan untuk kepuasan nasabah rata-rata menilai puas, sehingga *customer service* harus meningkatkan terus menerus kepuasan nasabahnya.
2. Memaksimalkan kehadiran customer service sesuai fasilitas yang tersedia sehingga memperlancar pelayanan nasabah dengan demikian akan mempercepat proses antrian nasabah.
3. Pada masa pandemi covid-19 dengan adanya aturan protokol kesehatan pihak bank dapat menambah fasilitas antrian sehingga nasabah tidak berdiri serta menyediakan ruangan cadangan sebagai ruang tunggu nasabah.
4. Ruang tunggu nasabah lebih di perhatikan lagi karena pelayanan yang lakukan tidak hanya customer service saja namun juga terdapat pelayanan teller sebaiknya menambah fasilitas ruang tunggu.
5. Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat memperluas cakupan lokasi penelitian, menambah variabel penelitian dan menambah metode analisis data untuk memperkuat serta keakuratan penelitian.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

BUKU

- Al-qur'an dan terjemahannya, (2010), Departemen Agama RI.
- Anwar, Sanusi, (2014). *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka, Jakarta
- Ascarya. (2013). *Akad dan Produk Bank Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Agustin, Hamdi.(2017). *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Arifin, Johan. (2009). *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi penelitian Kuantitatif komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu social lainnya*, Kencana, Jakarta
- Gunawan, C. (2020), *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*, CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Hafidhuddin, Didin dan Tanjung, Hendri.(2003). *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta
- Hasan,Iqbal.(2009). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ismail.(2011). *Perbankan Syariah*, Kencana, Jakarta
- Kasmir.(2004). *Pemasaran Bank*, Prenada Media Group, Jakarta
- Kasmir.(2005) *Pemasaran Bank*, Kencana, Jakarta
- Kasmir.(2011) *etika customer service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

- Kasmir.(2017). *Manajemen Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Lopiyoadi, Rambat.(2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry.(2010). *Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta
- Rusby, Zulkifli.(2015). *Lembaga Keuangan Syariah. Pekanbaru Riau: Pusat kajian pendidikan islam FATUIR*
- S.P. Hasibuan, Malayu.(2004) *Dasar-dasar Perbankan*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sjahdeini, Remy, Sutan.(2014). *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Kencana, Jakarta
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung
- Sumitro, Warkum.(1996). *Asas- asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga terkait di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Surajiyo, Nasruddin, & Paleni, H., (2020), *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*, CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Syafrida,H.S, dkk, (2020), *Gagasan Manajemen*, Yayasan Kita Menulis, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Widodo.(2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wood, Ivonne. (2009). *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta

JURNAL

- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Purwati, A. A., & Hamzah, Z. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(1), 98-105.
- Subagja, A. D., & Hanifah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang. *ijd-demos*, 1(2).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. In *Nalar Fiqh: Forum Kajian Hukum Keluarga* Vol. 10, No. 2, pp. 113-126

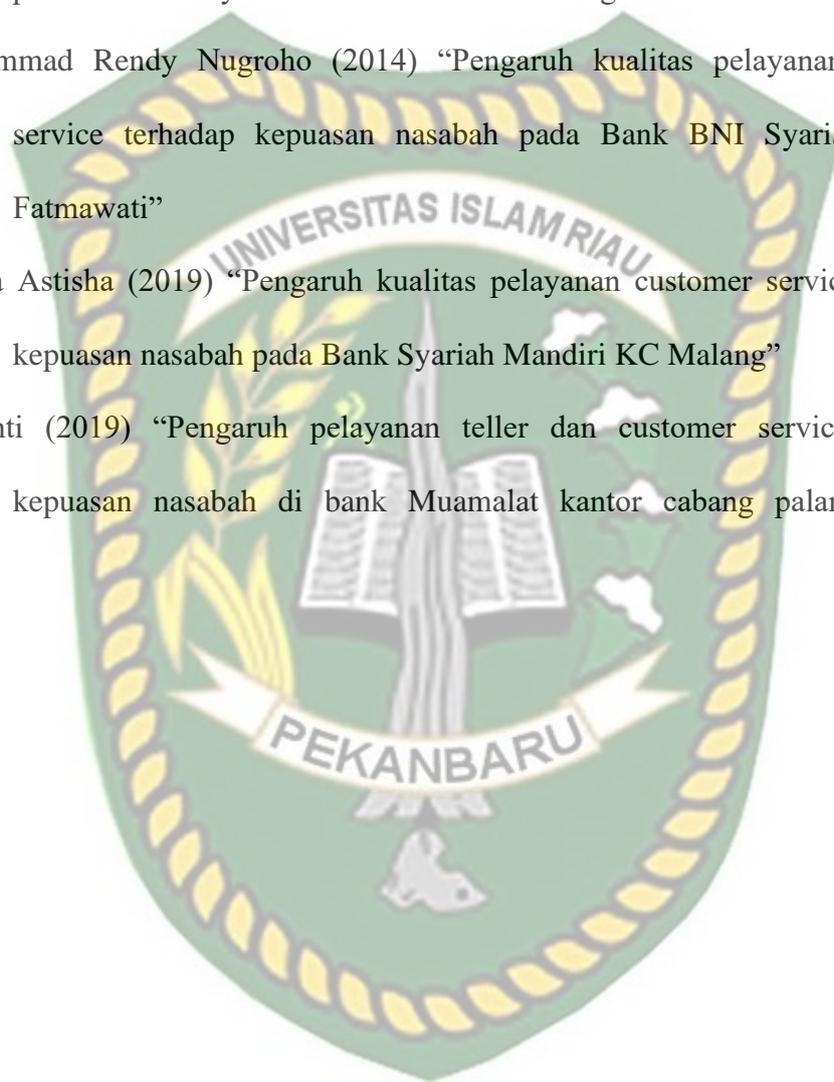
Skripsi :

Fitri Madona (2017) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang “

Mohammad Rendy Nugroho (2014) “Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati”

Winda Astisha (2019) “Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang”

Yulianti (2019) “Pengaruh pelayanan teller dan customer service terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat kantor cabang palangka raya”



Media Massa:

biroekonomi.riau.go.id, *Sejarah PT.Bank Riau Kepri*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Melalui <https://biroekonomi.riau.go.id/bumd/pt-bank-riau-kepri>

bankriaukepri.co.id, *Visi Misi PT.Bank Riau Kepri*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Melalui <https://bankriaukepri.co.id/brkweb/perusahaan/visimisi>

bankriaukepri.co.id, *Struktur Organisasi PT.Bank Riau Kepri*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Melalui https://bankriaukepri.co.id/brkweb/perusahaan/struktur_organisasi

bankriaukepri.co.id, *Produk PT.Bank Riau Kepri*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Melalui <https://bankriaukepri.co.id/brkweb/produk>

gudrilogo.blogspot.com, *Logo PT.Bank Riau Kepri*. Diakses pada tanggal 26 Januari 2022. Melalui <https://gudrilogo.blogspot.com/2019/01/vector-logo-bank-riau-kepri-format-cdr.html>