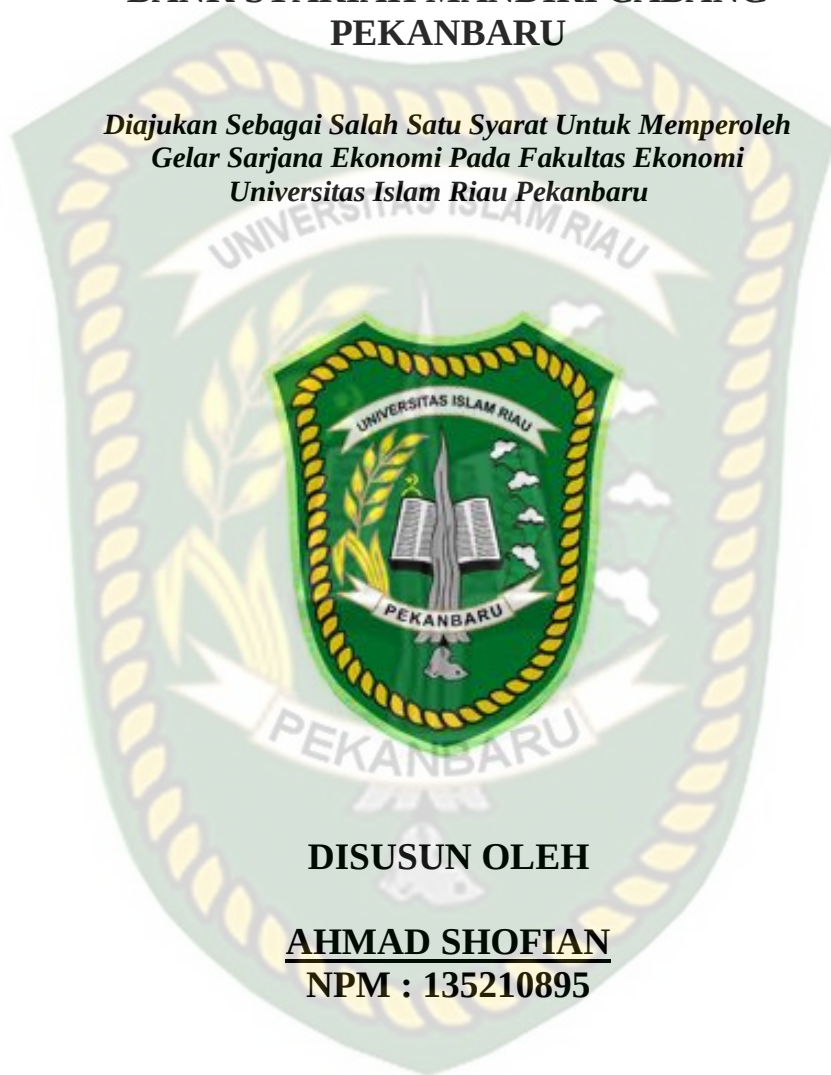


SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



DISUSUN OLEH

AHMAD SHOFIAN

NPM : 135210895

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

2020



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Kosnetrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah
Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Disetujui

PEMBIMBING I

Kamar Zaman, SE., MM

PEMBIMBING II

Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

Diketahui

DEKAN

Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak. CA

KETUA PRODI

Abd. Razak Jer, SE. MM





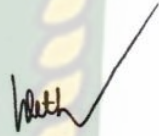
UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Kosnetrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah
Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Disetujui Oleh :
Tim Penguji

1. Prof. DR. H. Detri Karya, SE., MA ()
2. Prof. DR. Dra. Hj. Sri Indrastuti, SE, MM ()

Mengetahui

PEMBIMBING I



Kamar Zaman, SE., MM

PEMBIMBING II



Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC

KETUA PROGRAM STUDI



Abd. Razak Jer, SE. MM



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyat...
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap mahasiswa :

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Sponsor : Kamar Zaman, SE., MM
Co. Sponsor : Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung
Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Dengan perincian sebagai berikut :

No.	Tanggal	Catatan		Berita Acara	Catatan	
		Sponsor	Co. Sponsor		Sponsor	Co. Sponsor
1.	11-01-2019	X		- Perbaiki latar belakang - Perbaiki variabel - Perbaiki dan tambah data - Tambah masalah penelitian		
2.	06-02-2019		X	- Cari penelitian terdahulu yang sesuai dengan objek penelitian - Lampirkan data karyawan		
3.	18-02-2019	X		ACC seminar proposal		
4.	05-03-2019		X	ACC seminar proposal		
5.	08-09-2019	X		ACC kuesioner		
6.	15-09-2019		X	ACC kuesioner		
7.	21-12-2019		X	- Perbaiki bab V dalam mengintegrasikan - Sesuaikan teori dengan		



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

				bab II		
				• Buat rekapitulasi per dimensi		
8.	07-01-2020		X	• Buat rekapitulasi secara keseluruhan • Buat pembahasan		
9.	11-01-2020	X		Perbaiki bab V		
10	21-01-2020		X	• Buat rekapitulasi secara keseluruhan • Pahami hasil penelitian • Buat kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian		
11	25-01-2020	X		Perbaiki kesimpulan dan saran		
12	02-02-2020	X		ACC seminar hasil		
13	05-02-2020		X	• Lengkapi lampiran • Biodata • Foto dokumentasi • Output SPSS		
14	11-02-2020		X	ACC seminar hasil		

Pekanbaru, 16 September 2020

Wakil Dekan I



Dr. Dra. Hj. Ellvan Sastraningsih. M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

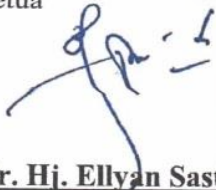
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 1303/KPTS/FE-UIR/2020, Tanggal 14 September 2020, Maka pada Hari Rabu 15 September 2020 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2020/2021.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Ahmad Shofian |
| 2. NPM | : 135210895 |
| 3. Program Studi | : Manajemen SI |
| 4. Judul skripsi | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian | : 15 September 2020 |
| 6. Waktu ujian | : 60 menit. |
| 7. Tempat ujian | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : Lulus (B+) |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar. |

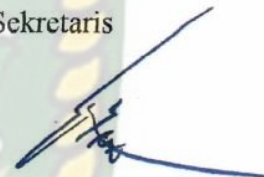
PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si
Wakil Dekan Bidang Akademis

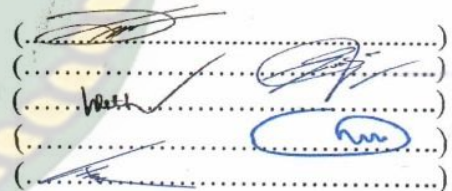
Sekretaris



Abd. Razak Jer, SE., M.Si
Ketua Prodi Manajemen

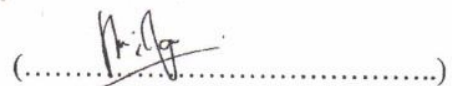
Dosen penguji :

1. Kamar Zaman, SE., MM
2. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC
3. Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA
4. Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti, S, MM
5. Abd. Razak Jer, SE., M.Si



Notulen

1. Restu Hayati, SE., M.Si



Pekanbaru, 15 September 2020

Mengetahui
Dekan,



Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 1303 / Kpts/FE-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi/oral komprehensif sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji
 2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
 3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
 6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
 7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
 a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
 b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
 c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
 d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

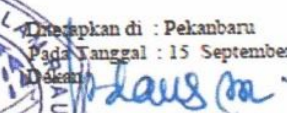
Menetapkan : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmad Shofian
 N P M : 135210895
 Program Studi : Manajemen S1
 Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensif mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Kamar Zaman, SE., MM	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Dr. Eva Sundari, SE., MM, CRBC	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Prof.Dr. H. Dewi Karya, SE., MA	Guru Besar, D/d	Methodologi	Anggota
4	Prof.Dr. Hj. Sri Indrastuti S. MM	Guru Besar, IV/d	Penyajian	Anggota
5	Abd Razak Jer, SE., M Si	Lektor, C/c	Bahasa	Anggota
6	Restu Hayati, SE., M Si	Assisten Ahli, C/o	-	Norulen
7			-	Saksi II
8			-	Norulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
 4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
 Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 15 September 2020
 Dekan

Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak, CA

Tembusan : Disampaikan pada :
 1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
 2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
 3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
 4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

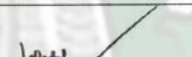
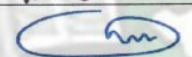
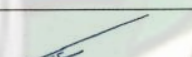
BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Jurusan : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.
Hari/Tanggal : Rabu 15 September 2020
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

Dosen Pembimbing

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Kamar Zaman, SE., M.M		
2	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC		

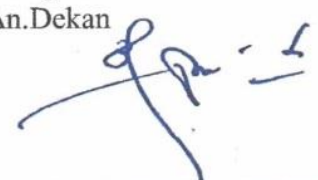
Dosen Pembahas / Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA		
2	Prof. Dr. Dra. Hj. Sri Indrastuti S, MM		
3	Abd. Razak Jer, SE., M.Si		

Hasil Seminar : *)

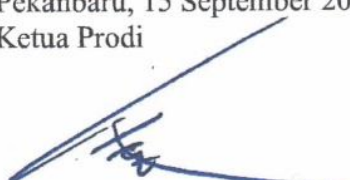
1. Lulus (Total Nilai _____)
2. Lulus dengan perbaikan (Total Nilai _____)
3. Tidak Lulus (Total Nilai _____)

Mengetahui
An.Dekan


Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 15 September 2020
Ketua Prodi


Abd. Razak Jer, SE., M.Si

*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

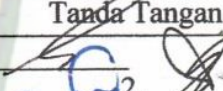
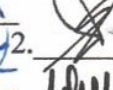
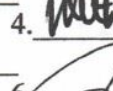
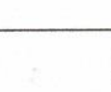
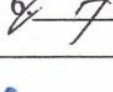
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Judul Proposal : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru
Pembimbing : 1. Kamar Zaman, SE., MM
2. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC
Hari/Tanggal Seminar : Jum'at / 06 September 2019

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

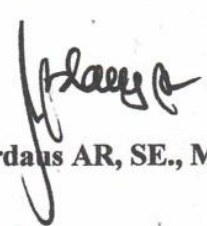
1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan *)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali *)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki *)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki *)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas *)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang *)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas *)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas *)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas *)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas *)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas *)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian *)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat *)
14. Kesimpulan tim seminar : ~~Perlu~~ tidak perlu diseminarkan kembali *)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

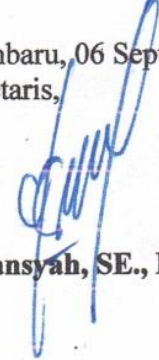
No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Kamar Zaman, SE., MM		1. 
2.	Dr. Eva Sundari, SE.,MM., CRBC		2. 
3.	Prof.Dr.Dra.Hj. Sri Indrastuti, MM		3. 
4.	Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA		4. 
5.	Dr. Raja Ria Yusnita, SE., ME		5. 
6.	Awliya Afwa, SE., MM		6. 

*Coret yang tidak perlu

Mengetahui
A.n. Dekan Bidang Akademis,


Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

Pekanbaru, 06 September 2019
Sekretaris,


Azmansyah, SE., M.Econ

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor: 1046/Kpts/FE-UIR/2018
TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
Bismillahirrohmanirrohim
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 1 November 2018 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.
2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

Mengingat: 1. Surat Mendikbud RI:
a. Nomor: 0880/U/1997 c.Nomor: 0378/U/1986
b. Nomor: 0213/0/1987 d.Nomor: 0387/U/1987
2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

Menetapkan: 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Kamar Zaman, SE., MM	Lektor, C/c	Pembimbing I
2	Eva Sundari, SE., MM	Lektor, C/c	Pembimbing II

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:
N a m a : Ahmad Shofian
N P M : 135210895
Jusan/Jenjang Pendd. : Manajemen / S1
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat nasabah bergabung di kcp bank syariah mandiri jl. Jenderal sudirman Pekanbaru .
3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 2 November 2018
Dekan,

Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Ahmad Shofian
NPM : 135210895
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme 28%, yaitu (dua puluh delapan persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 21 September 2020

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

5. Karya tulis saya, asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Megister, Doktor) baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
6. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali mengambil beberapa dari referensi dan arahan dari Tim Pembimbing.
7. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
8. Pernyataan ini saya buat dengan sepenuhnya dan kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, September 2020

Saya Yang Membuat Pernyataan



AHMAD SHOFIAN

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU

OLEH :

AHMAD SHOFIAN
NPM : 135210895

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara/ interview serta kuisisioner penelitian. Responden yang diambil adalah 100 orang nasabah. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung. Sedangkan variabel promosi juga berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah menabung. Nilai R^2 sebesar 0.277 hal ini menunjukkan 22.7% perubahan terhadap keputusan nasabah dalam menabung seharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel kualitas pelayanan sedangkan 77.3% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini..

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF SAVING INTERESTS IN SELF BANK SYARIAH PEKANBARU BRANCH

BY:

**AHMAD SHOFIAN
NPM: 135210895**

This study aims to analyze the effect of service quality on customers' interest in saving at Bank Syariah Mandiri Pekanbaru City Branch. This research was conducted with a descriptive method that uses primary data and secondary data obtained through interviews / interviews and research questionnaires. Respondents taken were 100 customers. From the results of the study note that the variable quality of service has a significant effect on the variable interest in saving. While the promotion variable also has a significant effect on the saving interest variable. R2 value of 0.277 shows that 27.7% of changes to should be determined by the independent variable, namely service quality and customer decision variables in saving at Bank Syariah Mandiri Pekanbaru City Branch while 77.3% is again determined by other factors not observed in this study.

Keywords: Quality of Service, Savings Interest

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi ini, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima

kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kepada Orang tuaku, terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
3. Bapak Drs. Abrar, MSi, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
4. Bapak Azmansyah. SE. M.Econ Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR
5. Bapak Kamar Zaman, SE, MM, selaku dosen pembimbing I yang tak pernah lelah meberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC, selaku dosen pembimbing II yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, memperbaiki dan menyempurnakan sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
7. Pimpinan beserta Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

8. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2013 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Februari 2020

Penulis

AHMAD SHOFIAN

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1. Keputusan Pembelian.....	10
2.1.1. Pengertian Keputusan pembelian	10
2.1.2. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	11
2.1.3. Jenis-jenis tingkah laku keputusan pembelian	12
2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	15

2.2.4. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Kualitas Pelayanan	16
2.3. Penelitian Terdahulu	17
2.4. Kerangka Pemikiran.....	18
2.5. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Operasional Variabel.....	19
3.3. Populasi dan Sampel	20
3.4. Jenis dan Sumber Data	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data	21
3.6. Analisis Data	22
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
4.1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri	24
4.2. Visi-Misi PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru Harapan Raya	27
4.3. Budaya Perusahaan	28
4.4. Prinsip Operasional PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru	29
4.5. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru	29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
5.1. Identifikasi Responden.....	34

5.2. Analisis Kualitas pelayanan	34
5.3. Analisis Keputusan Pembelian.....	36
5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru	82
5.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	82
5.4.2. Analisis Regresi Sederhana.....	84
5.4.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	85
5.4.4. Analisis Uji – t	85
5.6. Pembahasan	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1. Kesimpulan.....	87
6.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018.....	5
Tabel 1.2.	Jumlah nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru selama tahun 2014-2018	5
Tabel 2.1	Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel	19
Tabel 5.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 5.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	35
Tabel 5.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 5.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	36
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Strategis Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	38
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Interior Ruangan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	39
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai Fasilitas Parkir Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	40
Tabel 5.8.	Rekapitulasi Dimensi dan Indikator	41
Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai Kemampuan Karyawan Menangani Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	42
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Menghadapi Pelanggan yang Kurang Puas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	42
Tabel 5.11	Tanggapan responden mengenai Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	44

Tabel 5.12	Tanggapan responden mengenai Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	45
Tabel 5.13	Rekapitulasi Dimensi dan Indikator	46
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	48
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan karyawan dalam memberikan layanan dengan cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	49
Tabel 5.16	Tanggapan responden mengenai Kejelasan informasi penyampaian jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	50
Tabel 5.17	Tanggapan responden mengenai Keluasan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	51
Tabel 5.18	Rekapitulasi Dimensi dan Indikator	52
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	54
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Mengenai Keramahan karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru..	55
Tabel 5.21	Tanggapan responden mengenai Sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	56
Tabel 5.22	Rekapitulasi Dimensi dan Indikator	57
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	59
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan dalam melakukan hubungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru .	60
Tabel 5.25	Tanggapan responden mengenai Komunikasi yang baik Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	61

Tabel 5.26	Tanggapan Responden Mengenai Memahami kebutuhan para Pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.	63
Tabel 5.27	Rekapitulasi Dimensi dan Indikator	64
Tabel 5.28	Tanggapan responden mengenai adanya rekomendasi produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dari pihak lain...	66
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yang bagus	67
Tabel 5.30	Tanggapan responden mengenai mencari informasi tentang produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	68
Tabel 5.31	Tanggapan responden mengenai informasi produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yang tersedia	70
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Mengenai pengenalan produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru secara meluas	72
Tabel 5.33	Tanggapan responden mengenai manfaat produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yang banyak	72
Tabel 5.34	Tanggapan responden mengenai kepercayaan konsumen terhadap produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	73
Tabel 5.35	Tanggapan responden mengenai produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yang disukai konsumen	75
Tabel 5.36	Tanggapan responden mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yang sesuai selera konsumen	76
Tabel 5.37	Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen	78
Tabel 5.38	Tanggapan responden mengenai melakukan pembelian ulang Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	79
Tabel 5.39	Tanggapan responden mengenai konsumen akan merekomendasikan produk kepada orang lain pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru	80
Tabel 5.40	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	82
Tabel 5.41	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	83

Tabel 5.42	Hasil Perhitungan Regresi Berganda	84
Tabel 5.43	Hasil Perhitungan Regresi Berganda	84
Tabel 5.44	Hasil Perhitungan Uji t	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.....	33



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru adalah salah satu perusahaan bergerak di bidang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam, dimana aturan perjanjian berlandaskan hukum Islam antara bank ataupun pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lain.

Untuk mencapai efektivitas organisasi dan menunjang perusahaan, maka PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru berusaha menerapkan nilai - nilai efektif yaitu : Peduli, Jujur, Mengupayakan Terbaik, Kerjasama, Profesionalisme disiplin. PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru mempunyai keinginan untuk menjadi lembaga keuangan diperhitungkan ataupun cara menyatakan pelayanan memuaskan kepada nasabah, juga menyatakan PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru visi-misi dalam organisasi, yaitu :

- a. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang ataupun mendorong syarikat dagang terkoordinasi ataupun baik.
- b. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan berkesinambungan melalui sinergi ataupun mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan menyatakan keselamatan bagi masyarakat luas.

- c. Mempekerjakan pegawai professional dan sepenuh mengerti operasional perbankan syariah.
- d. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan ataupun pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
- e. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil serta mendorong terwujud manajemen zakat, infak dan shadaqah lebih efektif sebagai cermin kepedulian social.
- f. Meningkatkan permodalan sendiri ataupun mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

Selain itu, PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru sebagai bank beroperasi atas dasar prinsip syariah islam menetapkan budaya perusahaan harus dijalani oleh karyawan mengacu pada Aklaqul Karimah (Budi Pekerti Mulia) sebagaimana terangkum dalam lima sikap dasar disingkat SIFAT yaitu : (PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru)

- a. Siddiq, bersifat jujur terhadap diri sendiri, orang lain dan Tuhan Maha Esa
- b. Istiqomah, bersikap teguh, sabar dan bijaksana
- c. Fathonah, profesionalis, disiplin, mentaati peraturan, bekerja keras dan inovatif
- d. Amanah, penuh rasa tanggung jawab dan saling menghormati dalam menjalankan tugas dan melayani Mitra Usaha

- e. Tabliq, bersikap mendidik, membina dan memotivasi pihak lain untuk meningkatkan fungsi sebagai khalifah di dunia.

Produk dan jasa pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru:

1. Produk Pendanaan

Produk perhimpunan dana oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) antara lain :

- a. Tabungan BSM
- b. Deposito Syariah Mandiri
- c. BSM Tabungan “MABRUR”
- d. Tabungan Investa Cendikia
- e. Tabungan Berencana
- f. Tabungan Simpatik
- g. TabunganKu
- h. BSM Deposito
- i. BSM Giro

2. Produk Pembiayaan

Jenis produk pembiayaan oleh PT. Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat antara lain:

- a. *Mudharabah*
- b. *Musyarakah*
- c. *Murabahah*
- d. *Salam*
- e. *Istishna'*
- f. *Ijarah (Sewa/ Leasing)*

g. Wakalah

h. Kafalah

i. Hawalah

j. Wadiah Yad Al-Amanah

k. Rahn (Gadai Emas Syariah Mandiri)

3. Produk Jasa

Produk Jasa PT. Bank Syariah Mandiri meliputi :

a. *BSM Card*

b. *BSM Mobile Banking GPRS*

c. *BSM Net Banking*

d. *BSM Sentra Bayar*

e. *BSM SMS Banking*

f. *BSM Payroll*

g. *BSM PPBA* (Pembayaran Melalui Menu Pemindah Bukuan di ATM)

h. *BSM Safe Deposit Box*

i. *Western Union* (Transfer Lintas Negara)

j. *BSM Kliring*

k. *BSM Real Time Gross Settlement* (RTGS)

l. *BSM Transfer Uang Tunai*

Karyawan bertugas untuk melayani para nasabah datang, menyatakan informasi tepat dan akurat dan bisa mengerti kemauan nasabah, sedangkan sebagai pemimpin bertugas untuk membuat perencanaan, menyatakan motivasi kepada karyawan, memeriksa dan mengawasi segala pekerjaan dilakukan

karyawan. Adapun peningkatan jumlah karyawan pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018

No.	Tahun	KC. Pekanbaru
1.	2014	22
2.	2015	24
3.	2016	29
4.	2017	32
5.	2018	43

Sumber : PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru

Untuk mengetahui jumlah nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru selama tahun 2014-2018 dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1.2.
Jumlah nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru selama tahun 2014-2018

No.	Tahun	KC. Pekanbaru
1.	2014	19.128
2.	2015	26.195
3.	2016	23.638
4.	2017	19.877
5.	2018	22.563

Sumber : PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2014 jumlah nasabah datang bertambah menjadi 19.128 orang, tahun 2015 mengalami kenaikan lagi 26.195 orang, tahun 2016 nasabah berjumlah 23.638 orang, tahun 2017 jumlah nasabah ada 19.877 orang dan tahun 2018 berjumlah 22.563 orang. Turun naik jumlah nasabah bank dapat disebabkan tingkat persaingan antar bank dan tingkat

pelayanan diberikan kepada nasabah.

Pada prinsip kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan pempaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Untuk usaha-usaha bergerak di bidang jasa, ada 5 (lima) komponen kualitas jasa terdiri dari keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bentuk fisik (*tangibles*).

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru dalam kegiatan operasional menghimpun dana dari masyarakat (nasabah), salah satu melalui tabungan. Dalam hal ini nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan dirasakan dalam menggunakan layanan perbankan. Sebagai konsekuensi bank juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan dari nasabah. Adapun permasalahan sering dihadapi nasabah Bank Syariah Mandiri adalah:

1. Masih terbatas sumber daya manusia dimiliki Mandiri Syariah untuk melayani nasabah.
2. Kurang sarana dan prasarana penunjang, terutama untuk tenaga marketing untuk mempromosikan produk kepada nasabah.
3. Kurang sarana seperti ATM untuk menunjang aktifitas transaksi keuangan nasabah Syariah mandiri di tempat umum atau pusat perbelanjaan.

Berlandaskan uraian-uraian di atas, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti, lanjutan mencoba menuangkan ke dalam suatu karya ilmiah ataupun judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru”**

1.2. Perumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah ingin diteliti pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut: apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini antara lain :

a. Manfaat Secara Teoritis

Adapun manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut: Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, khusus manajemen pemasaran terutama bagi akademisi ingin menganalisis tentang minat nasabah menabung.

b. Manfaat Secara Praktis

- 1) Bagi Penulis, Penelitian merupakan salah satu wadah baik untuk menerapkan segala teori dan ilmu didapatkan selama masa perkuliahan ke dalam dunia praktek sesungguhnya. Terutama dalam bidang pemasaran, karena hal ini akan menyatakan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap keputusan nasabah

menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

- 2) Bagi Organisasi, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, untuk mengetahui minat nasabah menabung, agar lebih mudah dalam menentukan kebijakan akan dilakukan untuk meningkatkan minat menabung.

1.4. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi maka tahap penulisan yang dibagi dalam bab berikut penjelasan :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Telaah Pustaka dan Hipotesis

Pada bab ini akan diuraikan teori yang berkaitan dengan judul penelitian, penelitian terdahulu dan hipotesis

Bab III : Metode Penelitian dan Analisis Data

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, struktur organisasi serta kegiatannya.

Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Keputusan Pembelian

2.1.1. Pengertian Keputusan pembelian

Menurut Kotler (2012) keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar akan membeli. Berlandaskan tujuan pembelian, konsumen dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu konsumen akhir (individual) dan konsumen organisasional (konsumen industrial, konsumen antara, konsumen bisnis). Konsumen akhir terdiri atas individu atau rumah tangga tujuan akhir adalah untuk memenuhi kebutuhan sendiri atau untuk konsumsi. Sedangkan konsumen organisasional terdiri atas organisasi, pemakai industri, pedagang, dan lembaga non profit tujuan pembelian adalah untuk keperluan bisnis (memperoleh laba) atau meningkatkan kesejahteraan anggota.

Kotler (2012) mengungkapkan bahwa seseorang mungkin dapat memiliki peranan berbeda-beda dalam setiap keputusan pembelian. Berbagai peranan mungkin terjadi antara lain:

- a. *Pemerksa (initiator)*, yaitu orang pertama kali menyadari ada keinginan atau kebutuhan belum terpenuhi dan mengusulkan ide untuk membeli suatu barang atau jasa tertentu.
- b. *Pemberi pengaruh (influencer)*, yaitu orang yang pandangan, nasihat, atau pendapat mempengaruhi keputusan pembelian.

- c. Pengambil keputusan (*decider*), yaitu orang menentukan keputusan pembelian, misal apakah jadi membeli, apa dibeli, bagaimana cara membeli, atau dimana membeli.
- d. Pembeli (*buyer*), yakni orang melakukan pembelian actual.
- e. Pemakai (*user*), yaitu orang mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa dibeli.

2.1.2. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian

1. Pengenalan Masalah (*Problem Recognition*)

Merupakan sebuah proses dimana konsumen akan membeli sebuah produk sebagai solusi terhadap permasalahan sedang dihadapi. Konsumen tidak dapat menentukan produk apa akan dibeli, jika tidak ada pengenalan masalah muncul.

2. Pencarian Informasi (*Information Source*)

Merupakan sebuah proses lanjutan dari pengenalan masalah, dimana konsumen tersebut akan termotivasi untuk mencari informasi untuk menyelesaikan permasalahan sedang dihadapi. Proses pencarian informasi tersebut dapat berasal dari dalam memori (internal) maupun berlandaskan pengalaman orang lain (eksternal).

3. Mengevaluasi Alternatif (*Alternative Evaluation*)

Merupakan sebuah proses lanjutan dari pencarian informasi, dimana setelah konsumen tersebut mendapatkan berbagai macam informasi konsumen tersebut akan mengevaluasi alternatif – alternatif strategis apa saja akan dipilih untuk mengatasi permasalahan dihadapi.

4. Keputusan Pembelian (*Purchase Decision*)

Merupakan sebuah proses lanjutan dari mengevaluasi alternatif, dimana konsumen akan membuat keputusan pembelian suatu produk diinginkan. Terkadang konsumen memerlukan waktu cukup lama sebelum konsumen tersebut memutuskan untuk membeli produk diinginkan, karena ada hal-hal masih perlu dipertimbangkan.

5. Evaluasi Pasca-Pembelian (*Post-Purchase Evaluation*)

Merupakan sebuah proses setelah konsumen membeli suatu produk, dimana konsumen akan mengevaluasi apakah produk tersebut sesuai ataupun keinginan. Didalam proses ini, dapat terjadi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika produk telah dibeli sesuai ataupun keinginan dan berikut akan meningkatkan permintaan terhadap merek produk tersebut pada masa akan datang. Tetapi sebaliknya, konsumen akan merasa tidak puas jika barang telah dibeli tidak sesuai ataupun keinginan dan hal ini akan menurunkan permintaan konsumen pada masa akan datang.

2.1.3. Jenis-jenis tingkah laku keputusan pembelian

Tingkah laku membeli konsumen adalah tingkah laku membeli konsumen akhir- individu dan rumah tangga membeli barang serta jasa untuk konsumsi pribadi. Semakin kompleks keputusan harus diambil biasa semakin baik pembelian dan semakin baik pertimbangan untuk membeli. Adapun jenis-jenis tingkah laku membeli konsumen berlandaskan derajat keterlibatan dan tingkat perbedaan antara merek yaitu (Kotler, 2010:160):

a. Tingkah laku membeli kompleks

Konsumen akan melakukan perilaku pembelian kompleks apabila sangat terlibat dalam pembelian dan mempunyai persepsi sangat mahal, penuh resiko, jarang dibeli dan sangat mengesankan diri. Konsumen ini biasa harus belajar mempelajari kategori produk ini.

b. Tingkah laku membeli mengurangi ketidakcocokan

Tingkah laku membeli mengurangi ketidakcocokan terjadi ketika konsumen dalam situasi bercirikan keterlibatan konsumen tinggi tetapi sedikit perbedaan dirasakan diantara merek. Konsumen amat terlibat dalam pembelian barang mahal, jarang dibeli, dan berisiko, tetapi melihat sedikit perbedaan diantara merek. Akan tetapi sesudah membeli bisa jadi pembeli mengalami ketidakmanan sesudah membeli sehingga pemasar harus membuat komunikasi kepada konsumen agar pembeli tidak menyesali pilihan merek.

c. Tingkah laku membeli merupakan kebiasaan

Tingkah laku membeli menjadi kebiasaan terjadi dalam situasi bercirikan keterlibatan konsumen rendah dan beberapa perbedaan besar merek dirasakan. Keterlibatan konsumen rendah dan perbedaan merek dirasakan besar.

d. Tingkah laku membeli mencari variasi

Tingkah laku membeli mencari variasi terjadi jika konsumen dalam situasi bercirikan keterlibatan konsumen rendah, tetapi perbedaan dirasakan besar. Perbedaan merek dianggap berarti pada kondisi, dimana

konsumen sering kali mengganti merek. Tetapi konsumen mungkin mengambil merek lain lagi agar tidak bosan atau untuk sekedar mencoba sesuatu berbeda. Pergantian merek terjadi demi variasi bukan karena tidak puas.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu variabel diikut sertakan dalam pemasaran maupun dalam hal pengkonsumsian produk oleh konsumen karena pelayanan baik kepada pelanggan merupakan suatu nilai tambah perusahaan. Definisi pelayanan adalah “Salah satu strategi produk, produk perusahaan biasa mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari seluruh produk (Kotler, 2009: 208).

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menanggung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan ditakan atau tersirat.kotler dan keller (2012;153)

Menurut Irawan (2008;64) Kualitas Pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari Kepuasan Pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan.

Menurut Swasta (2008;71) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan atau pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan serta terus menerus dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan

konsumen.

2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2008;121) bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan diberikan mampu sesuai ataupun ekspektasi pelanggan. Ada dua faktor mempengaruhi kualitas pelayanan *expected service* dan *perceived service*. Dimensi pokok tersebut meliputi Tjiptono (2008;223)

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan menyatakan pelayanan dijanjikan ataupun segera, akurat dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan menyatakan pelayanan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya memiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.3. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Unsur –unsur kualitas pelayanan di kutip dalam Saleh (2010:106) antara lain sebagai berikut:

1. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, tutur bahasa menarik

2. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima layanan dalam mempaikan perlu janji disampaikan kepada pelanggan bukan sebalik selalu ingkar janji. Demikian juga waktu, betul-betul selesai ataupun waktu di janjikan ataupun pelanggan

3. Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan.

4. Pengetahuan dan keahlian

Salah satu syarat melayani ataupun baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

5. Kesopanan dan ramah tamah

Pengguna jasa pelayanan mulai dari tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakter maka petugas pelayanan diuntut untuk keramahan dalam melayani.

6. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraan harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, pembiayaan, penyelesaian waktu. Dari aspek ini pelayanan tersebut dapat di kategorikan sebagai pelayanan terpercaya dari segi sikap.

2.3. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah mandiri Cabang Kota Pekanbaru pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, adapun hasil rangkuman beberapa peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Sri Rahayu (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah Menggunakan jasa simpan pinjam pada KUD sumber Makmur Kecamatan Tanjung Kabupaten Brebes	Regresi Sederhana	Hasil penelitian diperoleh: Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima arti bahwa terdapat korelasi signifikan antara kualitas pelayanan ataupun keputusan nasabah.
2	Bagia Sumantri (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah	Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah. Produk pembiayaan juga berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi

				nasabah. Selain itu minat menjadi nasabah juga berpengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah.
3	Dina Haryani (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Medan	Regresi Sederhana	Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Medan.

Sumber : Jurnal Online, 2020

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, maka penulis menjelaskan kerangka pemikiran sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Sumber: Safaruddin (2014)

2.5. Hipotesis

Berlandaskan pada permasalahan, dan telah didukung oleh ada penelitian terdahulu serta teori para ahli, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru terletak di Jln. Sudirman No. 169 Pekanbaru.

3.2. Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X2): Tingkat keunggulan diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 2001:335)	1. Tangible (Bukti langsung)	a. Lokasi strategis b. Interior c. Fasilitas
	2. Realibility (Kehandalan)	a. Kemampuan karyawan menangani nasabah b. Kemampuan karyawan menghadapi nasabah kurang puas c. Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah
	3. Responsivenee (Daya tanggap)	a. Kesiediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat b. Kejelasan informasi pempaian jasa
	4. Assurance (Jaminan)	a. Keramahan karyawan b. Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan
	5. Emphaty (Perhatian)	a. Perhatian pihak bank terhadap nasabah b. Komunikasi baik

Keputusan Pembelian (Y) adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar akan membeli (Kotler, 2007)	1. Pengenalan Masalah	a. Ada rekomendasi produk bank dari pihak lain b. Kualitas produk bank bagus
	2. Pencarian Informasi	a. Mencari informasi tentang produk bank b. Informasi produk bank tersedia c. Pengenalan produk bank secara meluas
	3. Evaluasi alternatif	a. Manfaat produk bank b. Kepercayaan konsumen terhadap produk bank
	4. Keputusan pembelian	a. Produk bank disukai nasabah b. Kualitas produk bank sesuai keinginan nasabah
	5. Perilaku setelah pembelian	a. Kepuasan nasabah b. Melakukan pembelian ulang c. Merekomendasikan kepada pihak lain

3.3. Populasi dan Sampel

Adapun menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru berjumlah sejumlah 22.563 orang.

Rumus digunakan adalah rumus dari Slovin yaitu:

Dimana :

n = Besar sampel

N = Besar populasi dari suatu bagian

α = Tingkat Keyakinan

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

$$n = \frac{22.563}{(22.563(0,1^2))+1} \longrightarrow n = 71,89 = 72$$

Atapun menggunakan rumus Slovin tersebut maka dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 72 orang nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Data Primer Yaitu data didapat di lapangan berupa pendapat / penilaian dari para objek penelitian tentang masalah kualitas pelayanan dan keputusan menabung nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.
- b. Data Sekunder
Yaitu data didapat dari perusahaan sudah tersedia maupun dari instansi terkait berhubungan ataupun permasalahan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara
Yaitu cara pengumpulan data dilakukan ataupun mewawancarai pihak pimpinan atau mewakili perusahaan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru untuk mendapatkan data berhubungan ataupun permasalahan diteliti.
- b. Kuesioner
Yaitu metode pengumpulan data ataupun membuat daftar pertanyaan (kuesioner) diajukan kepada objek penelitian penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

3.6. Analisis Data

Teknik analisis data di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah ataupun menggunakan:

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

Hasil uji validitas untuk masing-masing hasil pengukuran faktor-faktor mempengaruhi keputusan konsumen dan keputusan konsumen terhadap seluruh pertaan lebih besar dari R-tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua pertaan adalah signifikan dan dapat dikatakan valid. Berarti objek penelitian dapat mengerti maksud dari setiap pertaan dalam kuesioner.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan ataupun teknik acronbach. Dalam teknik ini, instrumen diujicobakan pada 200 objek penelitian dan hasil dicatat. Hasil tersebut diolah ataupun menggunakan teknik acronbach, ataupun bantuan Microsoft SPSS for Windows. Berlandaskan hasil pengolahan dihasilkan nilai a cronbach, Berlandaskan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai acronbach lebih besar dari 0,6. Hal ini dapat disimpulkan, kemungkinan terjadi kesalahan pengukuran dalara kuesioner cukup rendah sehingga penggunaan dapat diandalkan dan mampu menyatakan pengukuran konsisten apabila penulis menyebarkan kuesioner secara berulang kali dalam waktu berlainan.

3.6.2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mencari bentuk parsial antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut J.Supranto (2009)

persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = keputusan menabung

a = Konstanta dari persamaan regresi

b = Koefisien regresi

X = kualitas pelayanan

e = Residual

3.6.3. Analisis Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidak hubungan variabel-variabel *independent* kualitas pelayanan (X) ataupun variabel *dependent* Keputusan Nasabah (Y).

3.6.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat ada hubungan sempurna atau tidak, ditunjukkan pada apakah perubahan variabel Produk (*Product*), Harga (*Price*), Promosi (*Promotion*), Tempat (*Place*) akan diikuti oleh variabel terikat (Keputusan Konsumen) pada proporsi sama. Pengujian ini ataupun melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai ataupun 1. Berikut nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel *independent* menyatakan hampir semua informasi dibutuhkan untuk memprediksi variasi *dependent* (Ghozali, 2005).

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Berdiri PT. Bank Syariah Mandiri

Gagasan untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia sebenar sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Ini dibicarakan pada seminar nasional Hubungan Indonesia-Timur tengah pada tahun 1974 dan pada tahun 1976 dalam seminar Internasional diselenggarakan oleh Lembaga Studi Ilmu-Ilmu Kemasyarakatan (LSIK) dan Yayasan Bhineka Tunggal Ika. Namun ada beberapa alasan menghambat terealisasi ide ini:

1. Operasi Bank menerapkan prinsip bagi hasil diatur dan karena itu tidak sejalan ataupun UU Pokok Perbankan berlaku, yakni UU No. 14/ 1967.
2. Konsep Bank Syariah dari segi politis berkonotasi ideology, merupakan konsep Negara islam dank arena itu tidak di kehendaki pemerintah.
3. Masih dipertakan, siapa bersedia menaruh modal dalam ventura semacam ini, sementara pendirian bank baru dari timur tengah masih di cegah antara lain pembatasan bank asing ingin membuka kantor di Indonesia.

Akhir gagasan mengenal Bank Ssyariah itu muncul lagi sejak tahun 1988, disaat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (PAKTO) berisi liberalisasi perbankan. Para ulama pada waktu itu berusaha untuk mendirikan bank bebas bunga tetapi tidak ada satupun perangkat hukum dapat dirujuk kecuali bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga 0%.

Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan Bank Islam di

Indonesia baru dilaksanakan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya Bunga Bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil Lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI berlangsung di Hotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. berlandaskan amanat Munas IV MUI dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia.

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juni 1997 disusul ataupun krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia didominasi bank-bank konvensional mengalami kesulitan sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai ataupun disetujui UU No. 10 tahun 1998. dalam undang-undang tersebut diatur ataupun rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah. Undang-undang tersebut juga menyatakan arahan bagi bank-bank Konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah.

PT. Bank Susila Bhakti (BSB) saham dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi adalah salah satu berupaya untuk terus beroperasi melalui suntikan modal rekapitalisasi. Dalam proses, ada beberapa alternative pernah di tempuh diantara: pertama, mencari investor luar negeri dan mengubah menjadi bank syariah.

Kedua, Merger dan akuisisi. Ketiga, Menambah modal disetor dari pemegang saham, dalam hal ini adalah Bank Dagang Negara.

Ataupun terlaksana merger empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) kedalam PT. Bank Mandiri (persero) pada tanggal 1 Juli 1999, rencana perubahan BSB menjadi Bank Syariah ataupun nama Bank Syariah Sakinah Mandiri diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (persero) ataupun mengubah nama menjadi Bank Syariah Mandiri (BSM).

Bank mandiri selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan BSB menjadi Bank Syariah, sejalan ataupun keinginan Bank Mandiri untuk membentuk unit Syariah disertai penambahan modal. Langkah itu ditandai pula ataupun perubahan Anggaran Dasar mengubah nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri melalui Akta Notaris: Ny. Macharani M.S.S.H, No. 29 pada tanggal 12 Mei 1999. lanjutan dilakukan perubahan kembali menjadi PT. Bank Syariah mandiri seperti tercantum dalam Akta Notaris: sutjipto, S.H, No. 23 pada tanggal 8 September 1999.

Pada tanggal 25 Oktober, melalui surat keputusan gubernur Bank Indonesia No. 1/ 24/ KEP. GBI/ 1999 diperoleh pengukuhan tentang perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank beroperasi berlandaskan prinsip syariah. Disusul lanjutan ataupun Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/ KEP DGS/ 1999 untuk mengubah nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri sebagai anak perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero).

Senin tanggal 21 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasi PT. Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah

Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis Bank Syariah Mandiri di Bank Susila Bakti didukung oleh pemilik yaitu Manajemen Bank Mandiri memandang penting kehadiran Bank Syariah dilingkungan Bank Mandiri.

Bank Syariah Mandiri lanjutan hadir sebagai bank mengkombinasikan idealisme usaha ataupun nilai-nilai rohani melandasi operasi. Harmoni antara kemajuan usaha ataupun nilai-nilai rohani inilah menjadi salah satu bank alternative bagi pelayanan perbankan di Indonesia.

Sejalan ataupun pengembangan bisnis dan menangkap potensi kebutuhan jasa keuangan Syariah di daerah-daerah, BSM terus melakukan perluasan jaringan kantor cabang, ataupun tujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Kantor cabang Bank Syariah Mandiri salah satu berada di Pekanbaru didirikan pada tanggal 21 September 2001. Lanjutan Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru juga mendirikan dua kantor cabang pembantu BSM yaitu KCP Panam didirikan pada tanggal 5 Desember 2003 dan KC Kota Pekanbaru didirikan pada tanggal 10 September 2004.

4.2. Visi-Misi PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang ataupun mendorong syarikat dagang terkoordinasi ataupun baik.
2. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan berkesinambungan melalui sinergi ataupun mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan menyatakan kemaslahatan bagi masyarakat luas.
3. Memperkerjakan pegawai professional dan sepenuh mengerti

operasional perbankan syariah.

4. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan ataupun pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian
5. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil serta mendorong terwujud manajemen zakat, infak dan shadaqah lebih efektif sebagai cermin kepedulian social.
6. Meningkatkan permodalan sendiri ataupun mengundnag perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

4.3. Budaya Perusahaan

PT. Bank Syariah Mandiri sebagai bank beroperasi atas dasar prinsip fariah Islam menetapkan budaya perusahaan harus di jalani oleh karyawan mengacu kepada Akhlaql Karimah (Budi Pekerti Mulia) sebagaimana terangkum alam lima sikap dasar disingkat SIFAT yaitu:

1. Siddiq, bersifat jujur terhadap diri sendiri, orang lain dan tuhan maha Esa
2. Istiqomah, bersikap teguh, sabar dan bijaksana
3. Fathonah, professional, disiplin, mentaati peraturan, bekerja keras dan inovatif
4. Amanah, Penuh rasa tanggung jawab dan saling menghormati dalam menjalankan tugas dan melayani Mitra Usaha.
5. Tabliq, Bersikap mendidik, membina dan memotivasi pihak lain (para

pegawai dan mitra usaha) untuk meningkatkan fungsi sebagai khalifah di dunia.

4.4. Prinsip Operasional PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru

Dalam operasional, Bank Syariah Mandiri berada dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Keadilan

PT. Bank Syariah mandiri menyatakan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha sesuai ataupun hasil kerja masing-masing dalam proporsi adil.

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dan bank berada dalam hubungan sejajar ataupun Mitra Usaha saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan bersama menguntungkan dan bertanggung jawab.

3. Transparansi (Keterbukaan)

Faktor Inheren melekat dan menjadi bagian dalam system perbankan syariah, serta melalui laporan keuangan bank terbuka secara berkesinambungan.

4. Universalitas

Dalam kemitraan Bank Mandiri hams menjadi alat ampuh untuk mendukung perkembangan usaha tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai ataupun prinsip sebagai rahmatan lil alamin.

4.5. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru

Perencanaan struktur organisasi sangat penting arti bagi suatu perusahaan, karena ataupun ada struktur organisasi jelas akan dapat menyatakan batasan-batasan tugas, wewenang serta tanggung jawab dari masing-masing anggota

dalam suatu organisasi. Adapun uraian masing-masing bidang tugas dan pekerjaan terdapat pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut.

1. Kepala cabang

- Bertanggung jawab terhadap jala operasional perusahaan di kantor cabang
- Menandatangani pembiayaan direncanakan untuk operasional kantor cabang

2. Manager operasional

- Membuat evaluasi terhadap kinerja dari operasional perusahaan
- Bersama-sama Tellerr bertanggung jawab terhadap penyimpanan uang

3. Manager marketing

- Membuat target kerja untuk marketing
- Termasuk sebagai komite pembiayaan

4. Marketing

- Bertugas untuk melaksanakan proses pembiayaan
- Melayani nasabah membutuhkan informasi tentang masalah pembiayaan

5. Customer service

- Bertugas melayani nasabah dalam pembukaan tabungan, deposito, giro dan lain-lain
- Melayani nasabah membutuhkan informasi tentang produk-produk BSM

6. Head Teller

- Bertanggung jawab atas pelayanan ATM

- Bertanggung jawab terhadap kegiatan keuangan di Teller

7. Teller

- Bertugas melayani nasabah akan melakukan penyetoran dan penarikan uang
- Membantu manager operasional dalam menyusun laporan kas

8. Back Office

- Bertugas menjalankan kegiatan payroll gaji
- Menjualankan transaksi kliring

9. SDM dan Umum

- Membuat rincian biaya-biaya dikeluarkan kantor cabang
- Melaksanakan administrasi file-file pembiayaan / jaminan

10. Loan administrasi

- Bertugas membuat laporan bulanan ke Bank Indoensia
- Melaksanakan administrasi file-file pembiayaan /jaminan

11. Kliring/Pick Up

- Melakukan kliring ke Bank Indoensia
- Melaksanakan Pick Up kesekolah-sekolah

12. PKP atau Pengawas

- Melakukan pengawasan terhadap penggunaan biaya-biaya kantor cabang dan mengecek procksheet bulanan

13. Kepala Kantor Cabang Pembantu

- Mengawasi operasioal perusahaan di KCP
- Bertanggung jawab terhadap operasional perusahaan di KCP

14. PJS Opeation

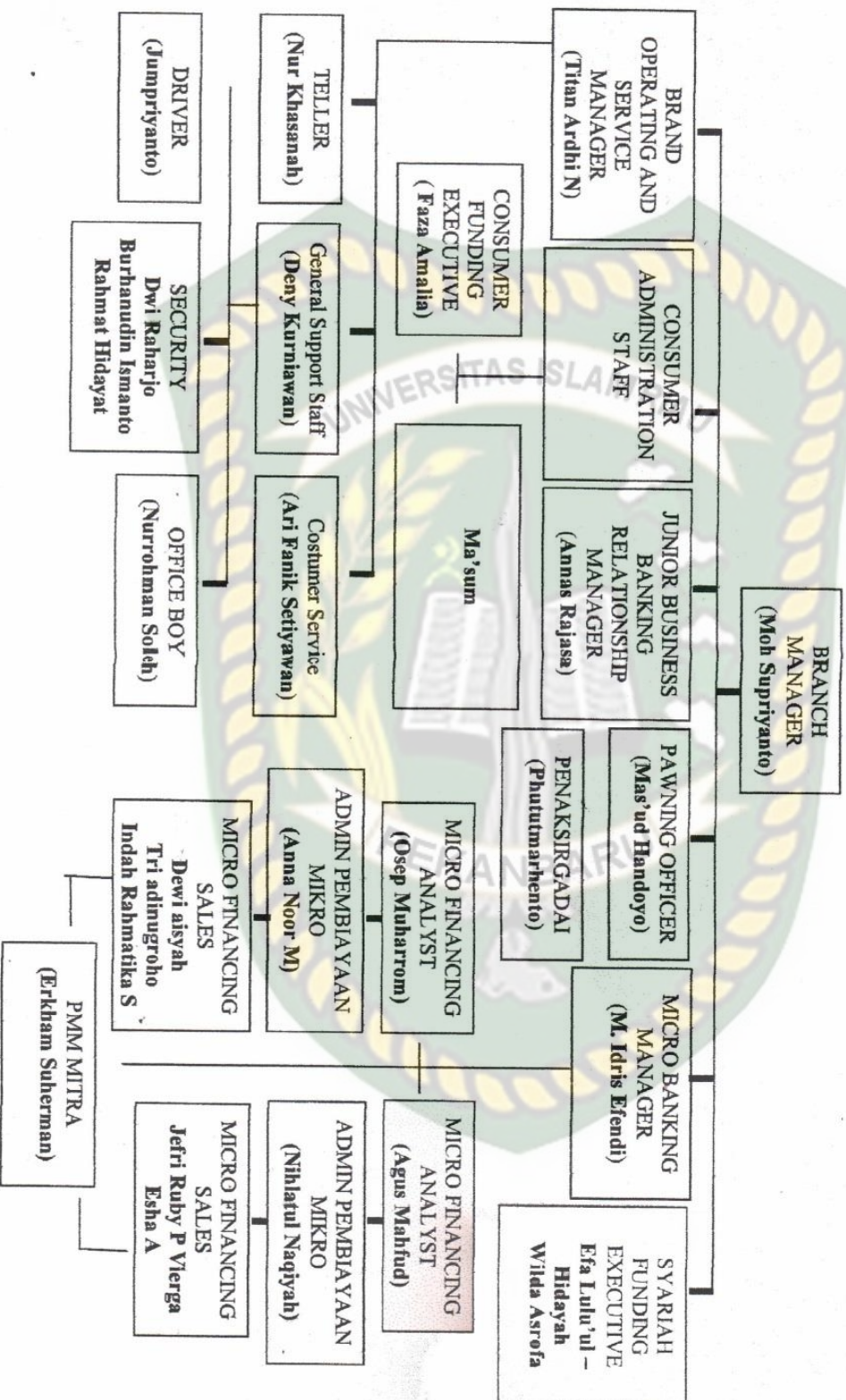
- Bertugas menjalankan operasional bersama kepala KCP
- Melaksanakan kegiatan karyawan

15. Task Force

- Bertugas melaksanakan penagihan terhadap nasabah mengalami penunggakan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pekanbaru



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Objek penelitian

Berikut ini diuraikan tentang karakteristik objek penelitian terdiri dari jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan umur.

5.1.1. Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan Jenis Kelamin

Untuk melihat tentang jenis kelamin objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat dalam Tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1
Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan
Jenis Kelamin

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	28	38,9%
Laki-laki	44	61,1%
Jumlah	72	100%

Hasil pengolahan data

Dapat diambil kesimpulan bahwa Laki-laki lebih banyak menabung Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru karena sifat Laki-laki cenderung konsumtif untuk menabung Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

5.1.2. Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan Jenis Pekerjaan

Untuk melihat lebih lanjut tentang jenis pekerjaan objek penelitian Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat dalam tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2
Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan
Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri	16	22,2%
Pegawai Swasta	24	33,3%
Mayarakat Umum	32	44,5%
Jumlah	72	100%

Hasil pengolahan data

Dapat diambil kesimpulan dari 72 orang objek penelitian paling adalah objek penelitian memiliki pekerjaan sebagai masyarakat umum ataupun jumlah 32 orang atau 44,5 % dari keseluruhan objek penelitian dan paling sedikit adalah objek penelitian memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri ataupun jumlah 16 orang atau 22,2 %.

5.1.3. Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan Tingkat Pendidikan

Untuk melihat lebih lanjut tentang tingkat pendidikan objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat dalam tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3
Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan
Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMP	2	2,8%
SMA	27	37,5%
Perguruan Tinggi	43	59,7%
Jumlah	72	100%

Hasil pengolahan data

Dari 72 orang objek penelitian paling banyak adalah objek penelitian ataupun tingkat pendidikan tamatan perguruan tinggi ataupun jumlah 43 orang

atau 59,7 % dari keseluruhan objek penelitian dan paling sedikit adalah objek penelitian ataupun tingkat pendidikan tamatan Sekolah Menengah Pertama ataupun jumlah 2 orang atau 2,8 %. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata objek penelitian memiliki tingkat pendidikan Perguruan tinggi.

5.1.4. Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan Tingkat Umur

Umur merupakan faktor menentukan seseorang dalam mengambil keputusan. Tabel 5.4 berikut menunjukkan tingkat umur nasabah menjadi objek penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

Tabel 5.4
Identifikasi Objek penelitian Berlandaskan Tingkat Umur

Tingkat Umur (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
20-30	11	15,3%
31-40	38	52,7%
41-50	20	27,8%
50-keatas	3	4,2%
Jumlah	72	100

Hasil pengolahan data

Dari 72 orang objek penelitian paling banyak adalah objek penelitian berumur antara 31-40 tahun ataupun jumlah 38 orang atau 52,7 % dari keseluruhan objek penelitian dan paling sedikit adalah objek penelitian berumur 50 tahun keatas ataupun jumlah 3 orang atau 4,2 %.

5.2. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktifitas dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan diberikan kepada nasabah sebagai pemenuhan kebutuhan nasabah tersebut. Pemberian pelayanan berpengaruh kepada kepuasan nasabah serta

penilaian terhadap kinerja pegawai dalam menyatakan pelayanan baik. Semakin baik pemberian pelayanan kepada nasabah, semakin baik pula penilaian terhadap kinerja pegawai.

5.2.1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak internal. Penampilan dan kemampuan dari pelayanan diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang) dan lain sebagai, perlengkapan dan peralatan diperlukan (teknologi) serta penampilan pegawai. Aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelanggan. Pelanggan akan menggunakan indera suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangible, yaitu masih menyatakan impresi positif terhadap kualitas pelayanan diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan terlalu tinggi. Dimensi *tangible* umum lebih penting bagi pelanggan baru.

5.2.1.1. Lokasi Strategis

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian terhadap lokasi strategis pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.5
Penilaian Objek penelitian Mengenai Lokasi Strategis
Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	40	5	200
2	Memuaskan	23	4	92
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				319
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				88,6%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.5 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Lokasi Strategis Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 200, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 23 orang ataupun total skor 92, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Lokasi Strategis Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan.

5.2.1.2. Interior

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Interior Ruangan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6
Penilaian Objek penelitian Mengenai Interior Ruangan
Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	52	5	260
2	Memuaskan	12	4	48
3	Cukup	8	3	24
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				332
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				92,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.6 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Interior Ruangan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 52 orang ataupun total skor 260, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 12 orang ataupun total skor 48, berikut menilai cukup sejumlah 8 orang ataupun total skor 24, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Interior Ruangan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Interior ruangan merupakan daya tarik tersendiri bagi perusahaan dalam memikat pelanggan, interior ruangan harus sesuai ataupun keadaan perusahaan, harus rapi dan layak dipandang mata pelanggan sehingga pelanggan merasa man untuk datang ketempat tersebut.

5.2.1.3. Fasilitas

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Fasilitas Parkir digunakan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7
Penilaian objek penelitian mengenai Fasilitas Parkir Pada
Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	46	5	230
2	Memuaskan	23	4	92
3	Cukup	3	3	9
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				331
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				91,9%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.7 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Fasilitas Parkir Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 46 orang ataupun total skor 230, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 23 orang ataupun total skor 92, berikut menilai cukup sejumlah 3 orang ataupun total skor 9, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Parkir digunakan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Fasilitas parkir harus

disediakan pada setiap perusahaan dan biasa fasilitas parkir tersedia juga dipengaruhi besar kecil perusahaan tersebut. Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru ini fasilitas parkir tersedia sangat luas karena dapat disesuaikan ataupun bangunan perusahaan juga luas.

Berikut ini dapat dilihat tabel rekapitulasi dari analisis kualitas pelayanan ataupun indikator yaitu : Bukti fisik (*Tangible*).

Tabel 5.8.
Rekapitulasi Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator	Total Skor (%)
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Lokasi strategis	88.6%
	Interior ruangan	92.2%
	Fasilitas parkir	91.9%
Total		272.7
Rata-rata		90.9%

Hasil pengolahan data

Berlandaskan hasil tabel rekapitulasi hasil penilaian objek penelitian mengenai faktor Bukti fisik (*Tangible*) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru diperoleh jumlah kesusluruhan skor yaitu 272.7 ataupun rata-rata skor yaitu 90.9% berarti dalam kategori sangat memuaskan.

5.2.2. Keandalan (*Realibility*)

5.2.2.1. Kemampuan Karyawan Menangani Nasabah

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian terhadap kemampuan karyawan menangani nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.9
Penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan Karyawan Menangani
Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	28	5	140
2	Memuaskan	40	4	160
3	Cukup	4	3	12
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				312
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				86,7%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.9 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan Karyawan Menangani Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 28 orang ataupun total skor 140, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 160, berikut menilai cukup sejumlah 4 orang ataupun total skor 12, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Karyawan Menangani Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Karyawan harus dapat menangani nasabah ataupun baik agar nasabah merasa disegani dan dihormati. Nasabah diberi pelayanan bagus pasti tidak akan sungkan untuk datang kembali keperusahaan tersebut.

5.2.2.2. Kemampuan Karyawan Menghadapi Nasabah Kurang Puas

Lanjutan untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai

Kemampuan Karyawan Menghadapi Pelanggan Kurang Puas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10
Penilaian Objek penelitian Mengenai Kemampuan Karyawan Menghadapi Pelanggan Kurang Puas Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	20	5	100
2	Memuaskan	38	4	152
3	Cukup	14	3	42
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				294
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				81,7%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.10 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan Karyawan Menghadapi Pelanggan Kurang Puas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 20 orang ataupun total skor 100, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 38 orang ataupun total skor 152, berikut menilai cukup sejumlah 14 orang ataupun total skor 42, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Karyawan Menghadapi Pelanggan Kurang Puas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Pelanggan merasa kurang puas harus lebih dilakukan pendekatan oleh karyawan,

agar pelanggan tidak merasa diabaikan. Hal wajar bila pelanggan ingin selalu diperhatikan dan harus diberi informasi jelas.

5.2.2.3. Kemampuan Karyawan Menghadapi Kritikan Dari Nasabah

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11
Penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	18	5	90
2	Memuaskan	41	4	164
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	4	2	8
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				289
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				80,3%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.11 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 18 orang ataupun total skor 90, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 41 orang ataupun total skor 164, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 4 orang atau 8 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Nasabah merasa kurang puas bisa memberi kritikan kepada pihak perusahaan dan pihak perusahaan menerima kritikan tersebut tidak boleh menolak tetapi dapat dijadikan sebagai modal perbaikan perusahaan untuk menjadi lebih baik dan bagus lagi.

5.2.2.4. Kemampuan Karyawan Dalam Mencari Solusi Atas Keluhan Pelanggan

Lanjutan untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12
Penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	43	5	215
2	Memuaskan	13	4	52
3	Cukup	16	3	48
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				315
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				87,5 %
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.12 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan pada Bank

Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 43 orang ataupun total skor 215, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 13 orang ataupun total skor 52, berikut menilai cukup sejumlah 16 orang ataupun total skor 48, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Pelanggan mengeluh akan pelayanan atau keinginan tidak dapat terpenuhi maka pihak perusahaan wajib memberi solusi jalan keluar baik atas keluhan pelanggan tersebut. Pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan dan akan tercapai pelayanan berkualitas.

Berikut ini dapat dilihat tabel rekapitulasi dari analisis kualitas pelayanan ataupun indikator yaitu : Keandalan (*Realibility*).

Tabel 5.13
Rekapitulasi Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator	Total Skor (%)
Kehandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan karyawan menangani nasabah	86.7%
	Kemampuan karyawan menghadapi pelanggan kurang puas	81.7%
	Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari nasabah	80.3%
	Kemampuan karyawan dalam mencari solusi atas keluhan pelanggan	87.5%
Total		336.2
Rata-rata		84.1%

Hasil pengolahan data

Berlandaskan hasil tabel rekapitulasi hasil penilaian objek penelitian mengenai faktor Kehandalan (*Realibility*) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru diperoleh jumlah kesusruhan skor yaitu 336 ataupun rata-rata skor yaitu 84.1% berarti dalam kategori sangat memuaskan.

5.2.3. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk menyatakan pelayanan cepat (*responsive*) dan kepada pelanggan, ataupun pempaian jelas, membiarkan nasabah menunggu tanpa ada suatu alasan jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. *Responsiveness*, adalah dimensi kualitas pelayanan paling danamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelanggan hampir dapat dipastikan akan berubah ataupun kecendrungan naik dari waktu ke waktu, dalam bahasa ekonomi waktu adalah "*acarce resource*". Karena itu, waktu sama ataupun uang harus digunakan secara bijak. Itulah sebab, pelanggan akan tidak puas apabila waktu terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Pelanggan akan siap untuk mengorbankan atau pembayaran pelayanan lebih mahal untuk setiap waktu dapat dihematkan. Perlu diingat bahwa harga suatu waktu adalah berbeda antara setiap pelanggan ataupun pelanggan lain. Ada kelompok pelanggan lebih menghargai waktu dan ada kurang menghargai waktu. Demikianlah juga antara pelanggan kelompok atas kelompok bawah.

5.2.3.1. Kesediaan Karyawan Dalam Menyatakan Layanan Ataupun Cepat

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian terhadap indikator *responsiveness* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat

pada table berikut :

Tabel 5.14
Penilaian Objek penelitian Mengenai Kecepatan perusahaan dalam
menangani keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri
Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	17	5	85
2	Memuaskan	36	4	144
3	Cukup	16	3	48
4	Tidak Memuaskan	3	2	6
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				283
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				78,6%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.14 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 17 orang ataupun total skor 85, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 36 orang ataupun total skor 144, berikut menilai cukup sejumlah 16 orang ataupun total skor 48, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 3 orang atau 6 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Keluhan pelanggan harus cepat diatasi dan jangan dibiarkan pelanggan tersebut menunggu lama. Karyawan juga harus mencari solusi dari keluhan pelanggan

tersebut dan jika sudah demikian maka pelanggan akan merasa puas dan dapat menentukan pilihan ataupun baik.

5.2.3.2. Kejelasan Informasi Pempaian Jasa

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Ketersediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15
Penilaian Objek penelitian Mengenai Ketersediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	48	5	240
2	Memuaskan	17	4	68
3	Cukup	7	3	21
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				329
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				91,4%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.15 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Ketersediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 48 orang ataupun total skor 240, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 17 orang ataupun total skor 68, berikut menilai cukup sejumlah 7 orang ataupun total skor 21, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kesiediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Pelayanan diberikan karyawan kepada pelanggan harus ataupun ikhlas dalam membantu, oleh karena itu karyawan harus bersedia dalam melayani setiap kebutuhan pelanggan dan hal itu juga sudah menjadi kewajiban karyawan tersebut dalam menjalani pekerjaan.

5.2.3.3. Kejelasan Informasi Pempaiian Jasa

Untuk mengetahui Kejelasan informasi pempaiian jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, dapat dilihat dari penilaian objek penelitian pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16
Penilaian objek penelitian mengenai Kejelasan informasi
pempaiian jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	17	5	85
2	Memuaskan	35	4	140
3	Cukup	16	3	48
4	Tidak Memuaskan	4	2	8
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				281
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				78,1%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.16 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kejelasan informasi pempaiian jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 17 orang ataupun total skor 85, sedangkan objek penelitian menilai

memuaskan sejumlah 35 orang ataupun total skor 140, berikut menilai cukup sejumlah 16 orang ataupun total skor 48, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 4 orang atau 8 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kejelasan informasi pempai jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Informasi diberikan karyawan harus jelas kepada pelanggan, karena tidak semua pelanggan selalu dapat cepat tangkap dalam mendengarkan informasi tersebut, oleh karena itu karyawan harus mengerti akan kebutuhan pelanggan tersebut.

5.2.3.4. Keuangan Waktu Karyawan Untuk Menanggapi Permintaan Pelanggan Atau pun Cepat

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Keuangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan ataupun cepat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17
Penilaian objek penelitian mengenai Keuangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	48	5	240
2	Memuaskan	17	4	68
3	Cukup	7	3	21
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				329
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				91,4%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.17 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 48 orang ataupun total skor 240, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 17 orang ataupun total skor 68, berikut menilai cukup sejumlah 7 orang ataupun total skor 21, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan ataupun cepat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Permintaan pelanggan harus juga ditanggapi ataupun cepat, karena sesuai moto “pelanggan adalah raja”, oleh karena itu pelanggan harus selalu ingin dimengerti dan dihormati segala permintaan.

Berikut ini dapat dilihat tabel rekapitulasi dari analisis kualitas pelayanan ataupun indikator yaitu : Daya Tangkap (*responsiveness*) .

Tabel 5.18
Rekapitulasi Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator	Total Skor (%)
Daya Tangkap (<i>responsiveness</i>)	Kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan	78.6%
	Kesediaan karyawan dalam menyatakan layanan ataupun cepat	91.4%
	Kejelasan informasi pempaian jasa	78.1%
	Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan ataupun cepat	91.4%
Total		339.5
Rata-rata		84.8%

Hasil pengolahan data

Berlandaskan hasil tabel rekapitulasi hasil penilaian objek penelitian mengenai faktor Daya Tangkap (*responsiveness*) pada penjualan sepeda motor pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru diperoleh jumlah keseluruhan skor yaitu 339.5 ataupun rata-rata skor yaitu 84.8% berarti dalam kategori sangat memuaskan.

5.2.4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesempatan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan asa percaya para pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain : komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Dimensi kualitas berhubungan ataupun kemampuan perusahaan dari perilaku front-line-staf dalam menanamkan bagian dari talenta. Aspek kedua adalah kompetensi. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Aspek ketiga dimensi assurance ini adalah reputasi.

5.2.4.1. Kemampuan Perusahaan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian terhadap keramahan karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.19
Penilaian Objek penelitian Mengenai Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	40	5	200
2	Memuaskan	23	4	92
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				319
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				88,6%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.19 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 200, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 23 orang ataupun total skor 92, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Karyawan harus juga dibekali ataupun kemampuan untuk dapat mengerti keadaan dan kebutuhan pelanggan, karyawan juga harus cepat tanggap akan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan tersebut. Karyawan cepat tanggap

adalah karyawan dapat mengerti keadaan pelanggan tersebut dan karyawan menjunjung pelayanan sebagai tombak dari kepuasan pelanggan.

5.2.4.2. Keramahan Karyawan

Dan untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Keramahan karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20
Penilaian Objek penelitian Mengenai Keramahan
karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	41	5	205
2	Memuaskan	19	4	76
3	Cukup	12	3	36
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				317
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				88,1%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.20 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Keramahan karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 41 orang ataupun total skor 205, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 19 orang ataupun total skor 76, berikut menilai cukup sejumlah 12 orang ataupun total skor 36, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Keramahan karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Dalam melayani pelanggan maka karyawan harus bersikap ramah dan sopan, apabila karyawan tidak dapat berkelakuan baik pada pelanggan tentu pelanggan tersebut tidak akan mendapat simpati dari pelanggan dan pelanggan tersebut tidak akan tertarik pada produk akan kita jual.

5.2.4.3. Sikap Dapat Dipercaya Dimiliki Karyawan

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21
Penilaian objek penelitian mengenai Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	20	5	100
2	Memuaskan	39	4	156
3	Cukup	7	3	21
4	Tidak Memuaskan	6	2	12
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				289
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				80,3%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.21 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 20 orang ataupun total skor 100, sedangkan objek penelitian menilai

memuaskan sejumlah 39 orang ataupun total skor 156, berikut menilai cukup sejumlah 7 orang ataupun total skor 21, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 6 orang atau 12 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Karyawan harus bersikap dapat selalu dipercaya pada pelanggan, karena pelanggan sangat ingin selalu dihargai dan dihormati, dan ketika pelanggan datang maka pelanggan tersebut sudah mempercayai segala keinginan dan kebutuhan kepada karyawan dan tugas karyawan menyatakan solusi kepada pelanggan.

Berikut ini dapat dilihat tabel rekapitulasi dari analisis kualitas pelayanan ataupun indikator yaitu : Jaminan (*assurance*).

Tabel 5.22
Rekapitulasi Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator	Total Skor (%)
Jaminan (<i>assurance</i>)	Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	88.6%
	Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan	
	Keramahan karyawan	88.1%
	Sikap dapat dipercaya dimiliki karyawan	80.3%
Total		257
Rata-rata		85.7%

Hasil pengolahan data

Berlandaskan hasil tabel rekapitulasi hasil penilaian objek penelitian mengenai faktor Jaminan (*assurance*) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota

Pekanbaru diperoleh jumlah kesusruhan skor yaitu 257 ataupun rata-rata skor yaitu 85.7% berarti dalam kategori sangat memuaskan.

5.2.5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empaty*), yaitu menyatakan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi diberikan kepada para pelanggan ataupun berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian man bagi pelanggan. Dimensi empati dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dispesifik, kurang penting dibandingkan dimensi reability dan responsiveness dimata kebakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan "*the haves*" ini dimensi paling penting. Ini sesuai ataupun teori perkembangan kebutuhan manusia dari "*maslow*" pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi ataupun hal-hal primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial akan terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow inilah bak berhubungan ataupun dimensi empati. Dimensi empati adalah dimensi menyatakan peluang besar untuk menyatakan pelayanan bersifat "*surprise*" sesuatu tidak diharapkan pelanggan terta diberikan oleh penyediaan jasa. Berlandaskan uraian diatas maka dapat kita lihat bahwa dalam menilai mutu jasa diberikan oleh suatu perusahaan maka untuk memperoleh nilai benar-benar objektif dapat dilakukan ataupun melakukan penilaian terhadap jawaban diberikan pelanggan atas factor-faktor tersebut. Secara garis besar kualifikasi mutu

diharapkan setiap nasabah adalah ada keamanan, kemanan, ketepatan waktu, kecepatan dan pelayanan memuaskan.

5.2.5.1. Perhatian Pihak Perusahaan Terhadap Pelanggan

Untuk mengetahui penilaian objek penelitian terhadap indikator *empathy* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.23
Penilaian Objek penelitian Mengenai Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	21	5	105
2	Memuaskan	38	4	152
3	Cukup	7	3	21
4	Tidak Memuaskan	6	2	12
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				290
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				80,6%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.23 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 21 orang ataupun total skor 105, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 38 orang ataupun total skor 152, berikut menilai cukup sejumlah 7 orang ataupun total skor 21, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 6 orang atau 12 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Perhatian lebih juga harus diberikan karyawan kepada pelanggan, karena pelanggan datang untuk membeli produk selalu ingin diperlakukan baik dan sopan oleh karyawan. Tanpa kualitas baik dari karyawan maka pelanggan akan sungkan untuk datang membeli produk dijual.

5.2.5.2. Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Kemudahan dalam melakukan hubungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.24
Penilaian Objek penelitian Mengenai Kemudahan dalam melakukan hubungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	38	5	190
2	Memuaskan	18	4	72
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	7	2	14
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				303
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				84,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.24 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Kemudahan dalam melakukan hubungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan

sejumlah 38 orang ataupun total skor 190, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 18 orang ataupun total skor 72, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 7 orang atau 14 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kemudahan dalam melakukan hubungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori sangat memuaskan. Apabila karyawan sudah dapat mengerti akan keinginan pelanggan maka karyawan tersebut sudah dapat kemudahan untuk menjalin hubungan baik. Hubungan kerja baik antara karyawan dan pelanggan bak berdampak positif bagi karyawan tersebut.

5.2.5.3. Komunikasi Baik

Berikut untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Komunikasi baik Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.25
Penilaian objek penelitian mengenai Komunikasi baik
Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	21	5	105
2	Memuaskan	42	4	168
3	Cukup	6	3	18
4	Tidak Memuaskan	3	2	6
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				297
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				82,5%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.25 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Komunikasi baik Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 21 orang ataupun total skor 105, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 42 orang ataupun total skor 168, berikut menilai cukup sejumlah 6 orang ataupun total skor 18, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 3 orang atau 6 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Komunikasi baik Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Karyawan harus menjalin hubungan baik ataupun cara berkomunikasi ataupun pelanggan tersebut. Walaupun komunikasi tersebut juga kita dapat mengerti dan tahu keinginan pelanggan tersebut. Jika hal demikian sudah dapat terwujud maka kualitas pelayanan baik sudah pelanggan rasakan.

5.2.5.4. Memahami Kebutuhan Para Pelanggan

Lanjutan untuk mengetahui penilaian objek penelitian mengenai Memahami kebutuhan para Pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.26
Penilaian Objek penelitian Mengenai Memahami kebutuhan para Pelanggan
Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	13	5	65
2	Memuaskan	44	4	176
3	Cukup	10	3	30
4	Tidak Memuaskan	5	2	10
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				281
Skor Max 5 x 72				360
% Skor Jawaban				78,1%
Kriteria				Memuaskan

Data Olahan

Dari Tabel 5.26 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai Memahami kebutuhan para Pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 13 orang ataupun total skor 65, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 44 orang ataupun total skor 176, berikut menilai cukup sejumlah 10 orang ataupun total skor 30, lanjutan penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 5 orang atau 10 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan.

Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Memahami kebutuhan para Pelanggan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori memuaskan. Pihak perusahaan harus benar-benar dapat memahami dan mengetahui kebutuhan pelanggan inginkan, jika hal itu sudah terlaksana ataupun baik maka pelanggan akan merasa dilayani ataupun baik. Karyawan bias saja menawarkan produk bagus ataupun keunggulan-keunggula dari masing-masing produk tersebut sehingga pelanggan merasa

mengerti sehingga dia tidak akan salah dalam memilih produk akan dibeli.

Berikut ini dapat dilihat tabel rekapitulasi dari analisis kualitas pelayanan ataupun indikator yaitu : Empati (*empaty*).

Tabel 5.27
Rekapitulasi Dimensi dan Indikator

Dimensi	Indikator	Total Skor (%)
Empati (<i>empaty</i>)	Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan	80.6%
	Kemudahan dalam melakukan hubungan	84.2%
	Komunikasi baik	82.5%
	Memahami kebutuhan para Pelanggan	78.1%
Total		325.4
Rata-rata		81.3%

Hasil pengolahan data

Berlandaskan hasil tabel rekapitulasi hasil penilaian objek penelitian mengenai faktor Empati (*empaty*) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru diperoleh jumlah kesusluruhan skor yaitu 325.4 ataupun rata-rata skor yaitu 81.3% berarti dalam kategori sangat memuaskan.

5.3. Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian

Keputusan Pembelian merupakan proses – proses terjadi pada saat sebelum seorang konsumen melakukan pembelian suatu produk. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Perusahaan harus mengenali perilaku konsumen untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga perusahaan diharapkan dapat selalu memenuhi kebutuhan konsumen akan berdampak pada loyalitas.

Dalam keputusan pembelian/membeli barang konsumen ada lebih dari dua

pihak terlibat dalam proses pertukaran atau pembelian. Kegiatan keputusan pembelian meliputi; pilihan akan produk, merek pemasok, penentuan saat pembelian. Umum ada lima macam peranan dapat dilakukan seseorang. Ada kala kelima peranan ini dipegangoleh satu orang, pemahaman mengenai masing-masing peranan ini sangat berguna dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

5.3.1. Pengenalan masalah

Proses keputusan pembelian dimulai saat manusia medari bahwa ada masalah atau kebutuhan. Disini manusia tersebut akan merasakan ada perbedaan antara realitas ada ataupun apa dia inginkan. Kebutuhan dapat muncul oleh ada ransangan dari eksternal maupun internal. Oleh karena itu, bagi seorang pemasar adalah sangat penting untuk dapat mendeteksi kapan seorang konsumenmedari kebutuhan agar pemasar dapat segera menawarkan solusi realitas dapat dijalankan.

5.3.1.1. Ada Rekomendasi Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai ada rekomendasi produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dari pihak lain, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.28
Penilaian objek penelitian mengenai ada rekomendasi produk Bank Syariah
Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dari pihak lain

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	49	5	245
2	Memuaskan	42	4	168
3	Cukup	6	3	18
4	Tidak Memuaskan	3	2	6
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				437
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				87,4%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.28 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai ada rekomendasi produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dari pihak lain yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 49 orang ataupun total skor 245, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 42 orang ataupun total skor 168, berikut menilai cukup sejumlah 6 orang ataupun total skor 18, objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 3 orang ataupun total skor 6 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen lain yaitu dalam kategori setuju.

5.3.1.2. Kualitas Produk Bank Bagus

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru bagus, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.29
Penilaian Objek penelitian Mengenai kualitas produk pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Kota Pekanbaru bagus

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	41	5	205
2	Memuaskan	44	4	176
3	Cukup	10	3	30
4	Tidak Memuaskan	5	2	10
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				421
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				84,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.29 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru bagus yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 41 orang ataupun total skor 205, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 44 orang ataupun total skor 176, berikut menilai cukup sejumlah 10 orang ataupun total skor 30, objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 5 orang ataupun total skor 10 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru bagus yaitu dalam kategori setuju.

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa ada produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usaha. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan ataupun keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Atau pun

kata lain, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen.

5.3.2. Pencarian informasi

Seseorang terdorong oleh kebutuhan mungkin saja akan mencari informasi lebih lanjut. Namun bila dorongan tersebut sangat kuat dan produk berada dekat, mungkin saja konsumen akan langsung membeli. Pencarian informasi oleh konsumen dibedakan dalam 2 tingkatan, pertama adalah perhatian meningkat dan kedua adalah pencarian informasi secara aktif ataupun mencari informasi dari segala sumber. Pencarian informasi secara meluas biasa dilakukan bila produk bersifat prestise ataupun memiliki resiko tinggi.

5.3.2.1. Mencari Informasi Tentang Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai mencari informasi tentang produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.30

Penilaian objek penelitian mengenai mencari informasi tentang produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	56	5	280
2	Memuaskan	40	4	160
3	Cukup	4	3	12
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				452
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				90,4%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.30 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai mencari informasi tentang produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 56 orang ataupun total skor 280, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 160, berikut menilai cukup sejumlah 4 orang ataupun total skor 12, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mencari informasi tentang produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori setuju.

Kualitas produk dalam usaha pejian makanan dan minuman merupakan hal vital, karena merupakan *core product* menentukan keputusan pembelian konsumen ketika mereka merasakan kepuasan setelah menikmati produk tersebut.

5.3.2.2. Informasi Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai informasi produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru tersedia, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.31
Penilaian objek penelitian mengenai informasi produk pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Kota Pekanbaru tersedia

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	48	5	240
2	Memuaskan	38	4	152
3	Cukup	14	3	42
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				434
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				86,8%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.31 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai informasi produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru tersedia yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 48 orang ataupun total skor 240, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 38 orang ataupun total skor 152, berikut menilai cukup sejumlah 14 orang ataupun total skor 42, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru tersedia yaitu dalam kategori setuju.

5.3.2.3. Pengenalan Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai pengenalan produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru secara meluas, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.32
Penilaian Objek penelitian Mengenai pengenalan produk pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Kota Pekanbaru secara meluas

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	52	5	260
2	Memuaskan	40	4	160
3	Cukup	8	3	24
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				444
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				88,8%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.32 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai pengenalan produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru secara meluas yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 52 orang ataupun total skor 260, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 160, berikut menilai cukup sejumlah 8 orang ataupun total skor 24, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengenalan produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru secara meluas yaitu dalam kategori setuju.

Kualitas produk harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa citra kualitas produk baik bukan berasal dari pemilik usaha perbankan melainkan berasal dari persepsi pelanggan diperoleh dari pengalaman mereka terhadap produk tersebut. Pemilik

usaha bisnis khusus perbankan harus selalu menjaga kualitas produk mereka ataupun menciptakan sesuatu baru seperti rasa lezat, pejian menarik dan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan agar keputusan pembelian mereka dapat terjadi secara kesinambungan.

5.3.3. Evaluasi alternatif

Konsumen memproses informasi mengenai pilihan mereka untuk membuat keputusan akhir. Konsumen akan mencari manfaat tertentu dan berikut melihat kepada atribut produk. Konsumen akan menyatakan bobot berbeda untuk setiap atribut produk sesuai ataupun kepentingan. Ada kala konsumen mengutamakan salah satu atribut tertentu saja pada suatu produk, maka model ini disebut model disjungtif. Adapula mempertimbangkan beberapa atribut sekaligus. Pemilihan ataupun model ini disebut model konjungtif.

5.3.3.1. Atribut Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai atribut produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.33
Penilaian objek penelitian mengenai manfaat produk pada Bank Syariah Mandiri
Cabang Kota Pekanbaru banyak

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	43	5	215
2	Memuaskan	41	4	164
3	Cukup	16	3	48
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				427
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				85,4 %
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.33 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai manfaat produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru banyak yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 43 orang ataupun total skor 215, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 41 orang ataupun total skor 164, berikut menilai cukup sejumlah 16 orang ataupun total skor 48, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru banyak yaitu dalam kategori setuju.

5.3.3.2. Kepercayaan Konsumen

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai kepercayaan konsumen terhadap produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.34
Penilaian objek penelitian mengenai kepercayaan konsumen terhadap produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	40	5	200
2	Memuaskan	51	4	204
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				431
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				86,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.34 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai

kepercayaan konsumen terhadap produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 200, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 51 orang ataupun total skor 204, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru dalam kategori setuju.

5.3.4. Keputusan pembelian

Pada tahap evaluasi, konsumen akan menyusun alternatif-alternatif dalam himpunan pilihan lanjutan membentuk niat pembelian. Biasa mereka akan memilih merek disukai, namun ada pula faktor lain mempengaruhi seperti sikap orang lain dan keadaan-keadaan tidak terduga. Lanjutan konsumen akan memutuskan untuk memilih suatu merek. Kapan membeli, dimana produk tersebut akan dibeli, serta bagaimana cara pembayaran.

5.3.4.1. Produk Bank Disukai Nasabah

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru disukai konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.35
Penilaian objek penelitian mengenai produk pada Bank Syariah Mandiri
Cabang Kota Pekanbaru disukai konsumen

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	45	5	225
2	Memuaskan	19	4	76
3	Cukup	33	3	99
4	Tidak Memuaskan	3	2	6
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				406
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				81,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.35 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru disukai konsumen yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 45 orang ataupun total skor 225, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 19 orang ataupun total skor 76, berikut menilai cukup sejumlah 33 orang ataupun total skor 99, objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 3 orang ataupun total skor 6 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru disukai konsumen yaitu dalam kategori setuju.

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa ada produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usaha. Pembeli akan membeli produk kalau merasa cocok, karena itu produk harus disesuaikan ataupun keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil. Atau pun

kata lain, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen.

5.3.4.2. Kualitas Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru sesuai selera konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.36
Penilaian objek penelitian mengenai kualitas produk pada Bank Syariah
Mandiri Cabang Kota Pekanbaru sesuai selera konsumen

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	41	5	205
2	Memuaskan	23	4	92
3	Cukup	27	3	81
4	Tidak Memuaskan	9	2	18
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				396
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				79,2%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.36 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru sesuai selera konsumen yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 46 orang ataupun total skor 230, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 51 orang ataupun total skor 204, berikut menilai cukup sejumlah 3 orang ataupun total skor 9, objek penelitian menilai tidak memuaskan sejumlah 9 orang ataupun total skor 18 dan tidak ada penilaian objek penelitian menilai sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian

tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru sesuai selera konsumen yaitu dalam kategori setuju.

5.3.5. Perilaku setelah pembelian

Setelah melakukan pembelian, konsumen akan merasakan kepuasan ataupun ketidak puasan lanjutan akan menyertakan suatu perilaku setelah pembelian.

- Kepuasan atau ketidak puasan. Konsumen setelah melakukan pembelian akan mendasarkan harapan pada informasi-informasi mereka terima dari produk. Bila ketaan mereka terima dari produk adalah berbeda dari harapan mereka maka akan mengakibatkan ketidak pusaan dan demikian pula sebalik.
- Tindakan setelah pembelian. Konsumen puas akan cenderung untuk melakukan pembelian ulang. Sedangkan konsumen konsumen tidak puas akan cenderung bersikap sebalik. Bahkan mereka mungkin saja menceritakan ketidakpuasan kepada orang lain, dapat membuat konsumen lain juga menjadi tidak menyukai produk tersebut. Bagi pemasar akan lebih penting bagi mereka untuk dapat mempertahankan pelanggan lama mereka, maka komunikasi purna pembelian merupakan salah satu cara tepat untuk mempertahankan pelanggan.

5.3.5.1. Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai kepuasan konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.37
Penilaian objek penelitian mengenai kepuasan konsumen

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	39	5	195
2	Memuaskan	34	4	136
3	Cukup	27	3	81
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				412
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				82,4%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.37 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 39 orang ataupun total skor 195, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 34 orang ataupun total skor 136, berikut menilai cukup sejumlah 27 orang ataupun total skor 81, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap yaitu dalam kategori setuju.

5.3.5.2. Melakukan Pembelian Ulang

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai melakukan pembelian ulang Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.38
Penilaian objek penelitian mengenai melakukan pembelian ulang Bank
Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	68	5	340
2	Memuaskan	23	4	92
3	Cukup	9	3	27
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				459
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				91,8%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.38 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai melakukan pembelian ulang Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 68 orang ataupun total skor 340, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 23 orang ataupun total skor 92, berikut menilai cukup sejumlah 9 orang ataupun total skor 27, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen membeli produk kembali pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu dalam kategori setuju.

Bak objek penelitian menilai sangat setuju mengenai konsumen selalu membeli produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru karena menurut beberapa konsumen datang membeli produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru ini rata-rata seminggu sekali secara rutin. Hal ini sudah menjadi kegiatan rutin bagi konsumen karena merasa ketagihan membeli produk Bank

Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru ini.

Tindakan setelah pembelian, konsumen puas akan cenderung untuk melakukan pembelian ulang. Sedangkan konsumen konsumen tidak puas akan cenderung bersikap sebaliknya. Bahkan mereka mungkin saja menceritakan ketidakpuasan kepada orang lain, dapat membuat konsumen lain juga menjadi tidak menyukai produk tersebut. Bagi pemasar akan lebih penting bagi mereka untuk dapat mempertahankan pelanggan lama mereka, maka komunikasi purna pembelian merupakan salah satu cara tepat untuk mempertahankan pelanggan.

5.3.5.3. Konsumen Akan Merekomendasikan Produk

Untuk mengetahui hasil penilaian objek penelitian mengenai konsumen akan merekomendasikan produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru kepada orang lain, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.39
Penilaian objek penelitian mengenai konsumen akan merekomendasikan produk kepada orang lain pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

No.	Klasifikasi Jawaban	Jumlah tanggapan	Skor	Total Skor
1	Sangat Memuaskan	52	5	260
2	Memuaskan	40	4	160
3	Cukup	8	3	24
4	Tidak Memuaskan	-	2	-
5	Sangat Tidak Memuaskan	-	1	-
Total Skor				444
Skor Max 5 x 72				500
% Skor Jawaban				88,8%
Kriteria				Sangat Memuaskan

Hasil pengolahan data

Dari tabel 5.39 diatas dapat diketahui penilaian objek penelitian mengenai konsumen akan merekomendasikan produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota

Pekanbaru kepada orang lain yaitu objek penelitian menyatakan penilaian sangat memuaskan sejumlah 52 orang ataupun total skor 260, sedangkan objek penelitian menilai memuaskan sejumlah 40 orang ataupun total skor 160, berikut menilai cukup sejumlah 8 orang ataupun total skor 24, lanjutan tidak ada penilaian objek penelitian menilai tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Berlandaskan hasil penilaian objek penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen akan merekomendasikan produk Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru kepada orang lain yaitu dalam kategori setuju.

Ataupun ada kualitas pelayanan baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas ataupun produk atau jasa diterima, konsumen akan membandingkan pelayanan diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan penting pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menabung

Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru

5.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

a. Uji Validitas

Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.40
Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

Variabel	Item	Corrected Item Total Correlations (r hitung)	r tabel $\alpha = 0,05$	Keterangan Hasil
Kualitas Pelayanan	X1	0.885	0.273	Valid
	X2	0.570	0.273	Valid
	X3	0.953	0.273	Valid
	X4	0.759	0.273	Valid
	X5	0.924	0.273	Valid
	X6	0.820	0.273	Valid
	X7	0.953	0.273	Valid
	X8	0.774	0.273	Valid
	X9	0.900	0.273	Valid
	X10	0.466	0.273	Valid
	X11	0.583	0.273	Valid
	X12	0.698	0.273	Valid
	X13	0.623	0.273	Valid
	X14	0.878	0.273	Valid
	X15	0.602	0.273	Valid
Minat Nasabah	Y1	0.876	0.273	Valid
	Y2	0.768	0.273	Valid
	Y3	0.751	0.273	Valid
	Y4	0.724	0.273	Valid
	Y5	0.749	0.273	Valid
	Y6	0.759	0.273	Valid
	Y7	0.702	0.273	Valid
	Y8	0.613	0.273	Valid
	Y9	0.772	0.273	Valid
	Y10	0.536	0.273	Valid
	Y11	0.497	0.273	Valid
	Y12	0.544	0.273	Valid

Hasil pengolahan data SPSS Versi 19.00

Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi lebih besar dari r tabel ataupun tingkat $\alpha = 0.05\%$ dan ataupun 66 objek penelitian maka nilai r tabel lebih besar dari 0.273 sehingga butir pertanyaan diajukan dikatakan valid dan layak dianalisis.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Dimana hasil uji disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.41
Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian

Variabel	Koefisien Alpha
Kualitas Pelayanan	0.8793
Promosi	0.8523
Minat Nasabah	0.9327

Hasil pengolahan data SPSS Versi 19.00

Diketahui nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

5.4.2. Analisis Regresi Sederhana

Faktor mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung yaitu kualitas pelayanan. Untuk menghitung nilai regresi antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Keputusan nasabah dalam menabung

a = Konstanta

X = Kualitas pelayanan

B = Koefisien Regresi

Tabel 5.42
Hasil Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.177	4.856		4.567	.000
KualitasPelayanan	.423	.082	.527	5.182	.000

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 22.177 + 0.423 X$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel yaitu b bertanda positif. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X) di tingkatkan akan berdampak terhadap keputusan nasabah dalam menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

5.4.3. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5.43
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.527 ^a	.277	.267	2.15858	1.780

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Persamaan regresi selalu disertai ataupun R^2 sebagai ukuran kecocokan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 0.277 hal ini menunjukkan 22.7% besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung sedangkan 77.3% lagi ditentukan oleh faktor lain tidak diamati dalam penelitian

ini.

5.4.4. Uji - t

Berlandaskan hasil perhitungan ataupun program SPSS di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

$$DF = n - k - 1 = 72 - 1 = 71$$

$\alpha = 0,0125$ Maka $(0,0125;71)$ adalah 2,382

Tabel 5.44
Hasil Uji-t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.177	4.856		4.567
	KualitasPelayanan	.423	.082	.527	5.182

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Ataupun demikian untuk variabel X, t hitung adalah 4.782 sedangkan t-tabel yaitu $(0,05;71) = 2.382$ karena t hitung $(5.182) >$ dari t tabel (2.382) maka H_0 diterima. Ataupun demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.

5.6. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian dilakukan maka dapat disimpulkan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang

Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini sesuai ataupun penelitian telah dilakukan Mia Masari (2010) ataupun hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat terhadap keputusan menabung Tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pattimura.

Kualitas pelayanan tabungan menjadi kualitas pelayanan paling memikat bagi bank untuk memperkuat fungsi penghimpunan dana bank. Misal tabungan ataupun bunga dihitung berdasar saldo harian diakumulasikan setiap akhir, tabungan menyatakan hadiah ataupun undian setiap beberapa bulan sekali, berbagai fasilitas pembayaran dan lain-lain. Mencermati bak jumlah bank menawarkan jenis-jenis tabungan baru ataupun serangkaian atribut melekat itu menyebabkan persaingan antar bank untuk menarik nasabah semakin meningkat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru, baik dianalisis secara deskriptif dan kualitatif, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji t diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah dalam menabung Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru.
2. Nilai R^2 0.277 hal ini menunjukkan 22.7% perubahan terhadap keputusan nasabah dalam menabung seharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel kualitas pelayanan sedangkan 77.3% lagi ditentukan oleh faktor lain tidak diamati dalam penelitian ini.

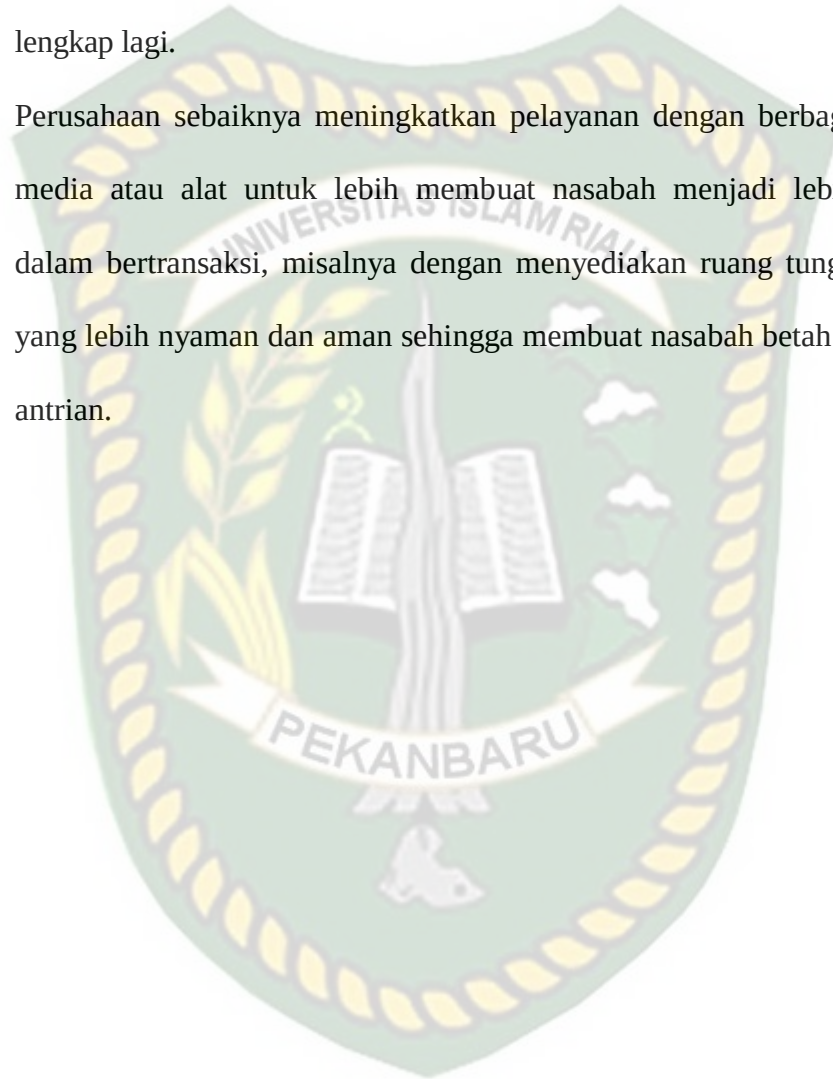
6.2. Saran

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan telah dikemukakan terlebih dahulu, maka kira penulis dapat menyatakan saran mungkin dapat berguna bagi pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Pekanbaru yaitu:

1. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya dengan mengerti kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan antar jemput transaksi kerumah nasabah sehingga nasabah menjadi lebih

dipermudah dalam bertransaksi.

2. Perusahaan sebaik harus meningkatkan sikap perhatian terhadap nasabah, dengan memberikan solusi atas permasalahan transaksi yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah memperoleh informasi yang lebih jelas dan lengkap lagi.
3. Perusahaan sebaiknya meningkatkan pelayanan dengan berbagai macam media atau alat untuk lebih membuat nasabah menjadi lebih nyaman dalam bertransaksi, misalnya dengan menyediakan ruang tunggu dibank yang lebih nyaman dan aman sehingga membuat nasabah betah menunggu antrian.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusty Ferdinanad, 2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi Ke 2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan Ali, 2013, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Jakarta, PT. Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Armstrong 2009, *Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 1*, Jakarta, PT. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Syofian Siregar, 2012, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Susanto, A B. 2007. *Reputation Driven Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan*. CV Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta Penerbit Andi.
- _____. 2011, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta Penerbit Andi.
- _____. 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.