

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
KPR IB DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH CABANG PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana*

*Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam*

*Universitas Islam Riau*



**DISUSUN OLEH:**

**RIZKY KURNIAWAN**

**142310175**

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

**2019**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الجامعة الإسلامية الريفية

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

#### BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 11 April 2019 Nomor : 177/Kpts/Dekan/FAI/2019, maka pada hari ini Sabtu Tanggal 13 April 2019 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

1. Nama : Rizky Kurniawan
2. NPM : 142310175
3. Program Studi : Ekonomi Syariah (S-1)
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR IB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru.
5. Waktu Ujian : 10.00 - 11.00 WIB
6. Lulus Yudicium / Nilai : 77,5 (B+)
7. Keterangan lain : Ujian berjalan dengan lancar dan aman

#### PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy

Dosen Penguji :

- |                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 1. Dr. Zulkifli, MM,ME,Sy       | : Ketua      |
| 2. Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak  | : Sekretaris |
| 3. Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag | : Anggota    |
| 4. Zulfadli Hamzah, M.IFB       | : Anggota    |

Sekretaris

Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak



Dekan,  
 Fakultas Agama Islam UIR,  
 Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy  
 NPM: 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة الاسلامي الريوي

Alamat: Jalan Karamudun, No. 173, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
 Telp. +62 761 674674 - Fax. +62 761 674834 - Email: faishura@iur.ac.id - Website: www.iur.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

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

Nama : RIZKY KURNIAWAN  
 NPM : 142510175  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 13 April 2019  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru

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

**PANTIA UJIAN SKRIPSI**  
**TIM PENGUJI**

**KETUA**

**SEKRETARIS**

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

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
 NIDN : 1012097002

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag  
 NIDN : 1005107201

Zulfadli Hamzah, M.IFB  
 NIDN: 1024028802

Diketahui Oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam  
 Universitas Islam Riau

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

Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 112, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284  
Telp. +62701 674674 Fax. +62701 674834 Email: [ia@iain-riau.ac.id](mailto:ia@iain-riau.ac.id) Website: [www.iain-riau.ac.id](http://www.iain-riau.ac.id)


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : RIZKY KURNIAWAN  
NPM : 142310175  
Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR  
iB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru

Disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy

  
Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak

NIDN : 1025066901

NIDN : 1012097002

Turut Menyetujui

Ketua Prodi  
Ekonomi Syariah

  
Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak

NIDN : 1012097002

  
Dekan  
Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy

NIDN : 1025066901



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
الجامعة الإسلامية الرiau

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution, No. 115, Marjayan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28084  
Telp. +62 761 874874 Fax. +62 761 874834 Email: [info@iainraia.ac.id](mailto:info@iainraia.ac.id) Website: [www.iainraia.ac.id](http://www.iainraia.ac.id)

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

Dr. Zulkifli, MM, M.P.S.

Sponsor

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak

Co Sponsor

Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak

Ketua Prodi



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة الاسلامي الرياوي

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
 Telp: +62 761 674874 Fax: +62761 674834 Email: info@iur.ac.id Website: www.iur.ac.id

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : RIZKY KURNIAWAN

NPM : 142310175

Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy

Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc.,Ak

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR  
 iB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing I	Berita Bimbingan	Paraf
1	01-02-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Penambahan teori	
2	07-02-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan latar belakang	
3	11-02-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan penulisan bab II	
4	26-02-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan terjemahan ayat	
5	28-02-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan teori	
6	04-03-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan ayat dan hadis	
7	18-03-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	Perbaikan tulisan bab V	
8	23-03-2019	Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy	ACC Untuk dimunaqasahkan	

Pekanbaru 15 April 2019

Diketahui oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam



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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

جامعة الإسلام الرياوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 175, Karayias, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 20214  
Telp. +62 781 874674 Fax. +62781 874834 Email: info@uisu.ac.id Web: www.uisu.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

Nama : RIZKY KURNIAWAN  
NPM : 142310175  
Pembimbing I : Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
Pembimbing II : Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR  
iB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing II	Berita Bimbingan	Paraf
1	26-11-2018	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan daftar isi	
2	28-11-2018	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan bab I	
3	30-11-2018	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan bab II	
4	05-12-2018	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan bab III	
5	13-12-2018	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Penambahan isi skripsi	
6	14-01-2019	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan tulisan bab IV	
7	28-02-2019	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	Perbaikan tulisan bab I sampai bab V	
8	20-03-2019	Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak	ACC Untuk dilanjutkan ke pembimbing I	

Pekanbaru 15 April 2019



Diketahui oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam

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

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang datanya dibawah ini

Nama Rizky Kurniawan

NPM 142310175

Jurusan Ekonomi Syariah

Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR (Berdasarkan Data di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya, dan dapat dipertanggung jawabkan pada kemudian hari ternyata skripsi yang saya buat ini tidak Plagiat atau orang dan saya bersedia ijazah saya di cabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (FAIUR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 08 April 2019  
Yang membuat pernyataan

PETERAI  
SIMPUL

3035AFF730303967

6000  
RIBU RUPIAH



Rizky Kurniawan

142310175

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KPR iB DI BRI SYARIAH CABANG PEKANBARU

RIZKY KURNIAWAN

142310175

Latar belakang penelitian ini adalah persoalan kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen sangat penting dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan dampak negatif bagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru yang berjumlah 92 orang. Sementara objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel digunakan dengan cara rumus slovin, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan angket. Untuk menganalisis data ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam menganalisa data kuantitatif digunakan analisis regresi linier sederhana dimana proses penghitungannya menggunakan SPSS For Windows Versi 23.0. Hasil penelitian ini diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang kuat, diketahui dari nilai koefisien korelasi sebesar 45,2% sedangkan uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ini diketahui dari nilai 4,806.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah*

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS'SATISFACTION OF iBMORTGAGE AT BRI SYARIAH PEKANBARU BRANCH

RIZKY KURNIAWAN

142310175

*The background of this study is that the issue of service quality is very important for customers in order to create customers' satisfaction. Poor service will create a negative impact on customers' satisfaction. Therefore, the writer was interested in discussing the influence of Service Quality on Customers' satisfaction of iB mortgage at BRI Syariah Pekanbaru Branch. This study aims to determine the influence of service quality on customers' satisfaction at BRI Syariah Pekanbaru Branch, as many as 92 people. Meanwhile, the object in this study is the service quality to customers' satisfaction. The type of data used in this study are primary data and secondary data. The sampling technique used is the Slovin formula, while the data collection techniques used are distributing questionnaires. To analyze the data, it used quantitative descriptive method. In analyzing quantitative data, simple linear regression analysis was used through the calculation process using SPSS For Windows Version 23.0. The result of this study shows that the service quality to customers' satisfaction has a strong relationship, it is known from the correlation coefficient value of 45.2%, while the partial test has a significant influence of the service quality on customers' satisfaction, which is known from the value of 4.806.*

Keywords: *Service Quality, Customers' Satisfaction, Islamic Bank*

## الملخص

تأثير جودة الخدمة على إرضاء عملاء KPR iB في BRI SYARIAH فرع باكنبارو

رزقي كورنيوان

142310175

تتمثل خلفية هذا البحث في مشكلة جودة الخدمة بأنها مهمة للغاية بالنسبة للعملاء من أجل الحصول على رضا العملاء. سيكون للخدمة السيئة تأثيراً سلبياً على رضا العملاء. ولذلك أراد الباحث مناقشة تأثير جودة الخدمة على رضا عملاء KPR iB في BRI SYARIAH فرع باكنبارو. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة على رضا عملاء KPR iB في BRI SYARIAH فرع باكنبارو وعددهم 92 شخصاً. نوع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. يتم استخدام تقنية أخذ العينات بواسطة صيغة *slovin* ، في حين يتم استخدام تقنيات جمع البيانات عن طريق توزيع الاستبيانات. وتحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الوصفية الكمية. عند تحليل البيانات الكمية، يتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث تستخدم عملية الحساب *SPSS For Windows* الإصدار 23.0. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة لرضا العملاء لها علاقة قوية، وهي معروفة من قيمة معامل الارتباط البالغة 45.2% في حين أن الاختبار الجزئي له تأثير كبير بين جودة الخدمة على رضا العملاء من القيمة 4.806.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا العملاء، المصرف الإسلامي

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Selanjutnya Shalawat dan salam juga penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan nilai Tauhid dan jalan kebenaran kepada umatnya.

Alasan penulis mengangkat judul ini untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah pada saat mereka mengajukan KPR iB .Kendala yang sering dihadapi oleh calon nasabah KPR yaitu persyaratan lengkap dan DP sudah dibayar sesuai persenan yang sudah ditetapkan oleh manajemen bank, akan tetapi setelah diproses oleh pihak bank pengajuan KPR tersebut batal, sementara semua persyaratan sudah dilengkapi oleh calon nasabah.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan keterbatasan kemampuan dan cakrawala berpikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL.
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak.
4. Bapak Dr. Zulkifli, MM, ME. Sy, dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak, yang penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis dalam penulisan proposal ini.
5. Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan/ti Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama dibangku kuliah.

Akhir kata, penulis berdo'a kepada Allah SWT, semoga arahan dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal ibadah serta mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari-Nya. Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

Pekanbaru, Juli 2019  
Penulis

**RIZKY KURNIAWAN**  
**NPM : 142310175**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB IILANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Perbankan Syariah.....	9
1.Pengertian Bank Syariah.....	9
2.Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah.....	10
3.Penghimpunan Dana Perbankan Syariah.....	12
4.Penyaluran Dana Perbankan Syariah.....	13
B. Pelayanan.....	16
1.Pengertian Pelayanan.....	16
2.Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	17
3.Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	17
4.Kualitas Pelayanan.....	19
5.Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
6.Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	21
C. Kepuasan Nasabah.....	23
1. Pengertian Kepuasan.....	23
2. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	24
3. Faktor-Faktor Yang Dipengaruhi Kualitas Pelayanan.....	25
4. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	26

5. Kepuasan Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	26
D. Tinjauan Penelitian Relevan.....	28
E. Variabel Penelitian .....	29
F. Kerangka Konseptual .....	30
G. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	33
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Sumber Data.....	34
2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	35
1. Teknik Pengolahan Data .....	35
2. Teknik Analisis Data.....	36
G. Uji Instrumen.....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
H. Uji Hipotesis.....	38
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
2. Uji Parsial (Uji-t).....	39
3. Koefisien Korelasi.....	39
4. Koefisien Determinasi.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	41
2. Visi dan Misi BRI Syariah .....	43
3. Produk-produk BRI Syariah.....	44
4. Budaya Kerja BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	47
5. Struktur Organisasi BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	48
B. Deskripsi Data.....	53
1. Identitas Responden .....	53
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iBBRI Syariah Cabang Pekanbaru .....	56
C. Analisis Data .....	58

1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas .....	60
3. Analisis Regresi Sederhana .....	60
4. Uji-t (Uji Parsial) .....	61
5. Koefisien Korelasi .....	62
6. Koefisien Determinasi .....	63
D. Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	64
1. Kesimpulan .....	64
2. Saran .....	64
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan KPR PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2015–2017.....	5
Tabel 2	: Konsep Operasional .....	31
Tabel 3	: Jadwal Kegiatan Penelitian .....	32
Tabel 4	: Alternatif Pilihan Jawaban .....	37
Tabel 5	: Interpretasi Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 6	: Jenis kelamin responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	50
Tabel 7	: Umur Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	51
Tabel 8	: Pendidikan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	51
Tabel 9	: Pekerjaan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	52
Tabel 10	: Penghasilan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru.....	53
Tabel 11	: Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 12	: Kepuasan Nasabah .....	55
Tabel 13	: Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 14	: Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 15	: Analisis Regresi Sederhana.....	58
Tabel 16	: Perhitungan Uji-t.....	59
Tabel 17	: Analisis Korelasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 2 : Struktur Organisasi BRI Syariah Cabang Pekanbaru .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Pra Riset
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Peneliti dari BRI Syariah Cabang Pekanbaru
- Lampiran 5 : Kuesioner/ Angket Responden
- Lampiran 6 : Tabulasi Pernyataan Angket
- Lampiran 7 : Tabel Item – Total *Statistics*
- Lampiran 8 : Tabel *Model Summary* dan *Coefficients*
- Lampiran 9 : Foto Penyebaran Angket



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis ekonomi (perbankan) kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang paling utama, karena hal itu menentukan keberhasilan suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa pesaing, sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup bermasyarakat. Dalam hidup bermasyarakat manusia selalu berhubungan satu sama yang lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan dalam hidupnya. Tata cara atau peraturan dalam perhubungan manusia sesama manusia untuk memenuhi keperluan masing-masing yang berlandaskan Syariat Islam yang melibatkan bidang ekonomi disebut juga dengan Muamalat. Manusia bisa bekerja apapun itu, yang penting tidak melanggar peraturan Allah SWT. Manusia bisa melakukan aktifitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengolahan makanan, minuman dan sebagainya serta dapat melakukan aktivitas distribusi, dalam bidang jasa seperti, kesehatan dan sebagainya.

Seiring dengan semakin berkembangnya Ekonomi Syariah disaat sekarang beberapa lembaga yang sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah

dalam menjalankan suatu usaha seperti asuransi syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah, serta Perbankan Syariah juga menerapkan prinsip syariah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.

Bank merupakan lembaga keuangan pada awalnya hanya merupakan tempat penitipan harta oleh para saudagar untuk menghindari adanya kejadian kehilangan, kecurian, ataupun bahkan perampokan selama proses perjalanan dari sebuah perdagangan. Ini pun dilakukan oleh perorangan atau pun sekelompok orang yang bersedia untuk menjaga keberadaan harta tersebut. Jika ditelusuri lebih jauh pada awalnya bank dimulai dari jasa penukaran uang yang dilakukan antar kerajaan satu dengan kerajaan lain sebagai media perdagangan, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang ataupun barang, dan terus berkembang bank bertambah fungsi sebagai tempat peminjaman uang. (Huda dan Heykal, 2010:23)

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan Hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Sehingga harga pokok pembelian dan tingkat keuntungan harus di ketahui secara jelas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Baqarah: 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ

الرِّبَاۗ۟ فَمَنْ جَاءَهُر مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِۦ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَىٰ ٱللَّهِ  
وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ ٱلنَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-Baqarah: 275).

Di Kota Pekanbaru terdapat banyak Perbankan Syariah yang menyediakan beberapa macam produk. Semua itu dilakukan supaya nasabah menjadi tertarik dan nasabah memilih jasa yang mereka tawarkan, salah satunya adalah produk KPR iB. Kredit Kepemilikan Rumah *Islamic Banking* (KPR iB) adalah kredit yang memiliki waktu lama yang diserahkan oleh lembaga keuangan kepada debiturnya untuk membeli rumah ataupun mendirikan rumah di atas lahan sendiri dengan jaminan surat kepemilikan atas tanah (rumah) tersebut. Konsep KPR iB adalah angsuran untuk membeli rumah dan perlu ditambahkan KPR iB juga dapat digunakan untuk membangun rumah di atas lahan sendiri. Jangka waktu yang diberikan pada nasabahnya adalah 5 sampai dengan 15 tahun. Hal ini membuat nasabah tidak merasa berat dalam membayar kredit tersebut. Dan yang ditekankan dalam KPR iB ini adalah nasabah yang berpenghasilan tetap karena salah satu persyaratannya adalah menunjukkan slip gaji.

Kualitas pelayanan memiliki suatu hubungan pada kepuasan konsumen. Kualitas diberikan agar mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan ini perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perbankan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas yang diberikan kepada perbankan, akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan.

Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi pada nasabahnya. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan, diantaranya :

- a. Profesional
- b. Antusias
- c. Penghargaan Terhadap SDM
- d. Tawakkal
- e. Integritas
- f. Berorientasi Bisnis

Kepuasan nasabah merupakan isu yang kritikal di semua industri jasa dan perdagangan. Pengukuran kepuasan pengguna adalah sebagian dari usaha terpadu yang dapat memperbaiki kualitas produk, dan menghasilkan daya saing kompetitif, memicu pembelian awal, dan akhirnya dapat memberikan persepsi nasabah yang baik terhadap perusahaan. Teori perilaku nasabah menunjukkan bahwa perilaku pembelian nasabah dan tingkat kepuasan nasabah adalah dipengaruhi oleh latar belakang nasabah.

Salah satu kelebihan yang dimiliki KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru adalah angsuran yang tetap hingga jatuh tempo berakhir, pelayanan ini sudah diatur dalam SOP BRI Syariah. Ini berbeda dari KPR konvensional yang angsurannya bisa berubah tergantung tingkat suku bunga pasar. “Dengan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan maka nasabah akan tenang dan dapat mengatur keuangannya dengan lebih baik setiap bulannya, bahkan bilamana penghasilan untuk pembayaran angsuran tersebut menjadi lebih kecil sehingga menjadi lebih ringan”.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah pembiayaan KPR iB PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2015–2017**

Jenis pembiayaan	Jumlah Nasabah Pembiayaan		
	2015	2016	2017
KPR iB	1205	1260	1142

Sumber: PT. BRI Syariah Cabang Pekanbaru

Berdasarkan dari tabel 1 terlihat perkembangan jumlah nasabah pembiayaan KPR iB. Pada tahun 2015 nasabah pembiayaan KPR iB sebanyak 1205 orang. Tahun 2016 mengalami peningkatan dengan nasabah sebanyak 1260 orang. Hingga tahun 2017 kembali menurun dengan jumlah nasabah

sebanyak 1142 orang. Ini maknanya terjadi fluktuasi jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian di atas, variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR iB dapat menggunakan jasa perbankan dengan nilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian nasabah, maka penulis tertarik untuk mengangkat skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan permasalahan yang terjadi ialah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen BRI Syariah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah KPR iB dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah.

2. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan referensi mengenai ilmu pengetahuan di bidang teori dan aplikasi terhadap pengembangan *khazanah* ilmu Ekonomi Syariah.
3. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi kalangan akademis, masyarakat umum dan lembaga yang terkait dengan sistem pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan proposal ini yang meliputi Pengertian Bank Syariah; Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah; Penghimpunan Dana Bank Syariah; Penyaluran Dana Bank Syariah; Pengertian Pelayanan; Bentuk-Bentuk Pelayanan; Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik; Kualitas Pelayanan; Dimensi Kualitas Pelayanan; Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam; Pengertian Kepuasan; Pengertian Kepuasan Nasabah; Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah;

Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan; Tinjauan Penelitian Relevan; Variabel Penelitian; Konsep Operasional; Kerangka Konseptual; Hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian; Lokasi dan Waktu Penelitian; Populasi dan Sampel; Subjek dan Objek Penelitian; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum; lokasi penelitian; deskripsi data; analisis data dan pembahasan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Kata bank memiliki arti suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/ atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan Hukum Islam. (Ali, 2010:1)

Kedua kata tersebut dapat digabungkan menjadi “Bank Syariah”. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan Hukum Islam. Selain itu, bank syariah biasa disebut *Islamic Banking* atau *Interest Fee Banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*). (Ali, 2010: 1)

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak

menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis. (Ismail,2011:29)

## 2. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Prinsip-prinsip dasar operasional bank syariah sebagai berikut:  
(Muhammad, 2013:178)

### a. Prinsip Simpanan Murni ( *al-Wadi'ah* )

Prinsip simpanan murni merupakan kelengkapan barang yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadi'ah*. Fasilitas *al-Wadi'ah* biasanya diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito. Dalam dunia perbankan konvensional *al-Wadi'ah* identik dengan giro.

### b. Bagi Hasil ( *Syirkah* )

Bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Lebih jauh prinsip *mudharabah* dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito)

maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

c. Prinsip Jual-Beli ( *al-Tijarah* )

*Tijarah* merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, di mana bank akan membeli suatu barang utama yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*Margin*).

d. Prinsip Sewa ( *al-Ijarah* )

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*Operating Lease*). Dalam suatu hal perbankan, bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah. (2) *Bai al-takjiri* atau *Ijarah al-muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, di mana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*Financial Lease*).

e. Prinsip Fee/ Jasa ( *al-Ajr Walumullah* )

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara

lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, JasaTransfer, dan lain-lain. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada konsep *al-ajr walumullah*.

### 3. Penghimpunan Dana Perbankan Syariah

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadia'ah* dan *Mudharabah*. (Karim, 2011: 107)

#### a. Prinsip *Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititip. Sementara itu, dalam hal *wadi'ah dhamah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

#### b. Prinsip *Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* atau *ijarah*. Dapat pula dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. Hasil usaha ini akan dibagi hasilnya berdasarkan nisbah yang disepakati. Dalam

hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi.

Rukun *mudharabah* terpenuhi sempurna (ada *mudharib* – ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagihasilkan, ada nisbah, dan ada *ijab qabul*). Prinsip *mudharabah* ini diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dan deposito berjangka.

c. Akad pelengkap

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

*Wakalah* dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa pada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti Inkaso dan transfer uang.

#### 4. Penyaluran Dana Perbankan Syariah

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu: (Karim, 2011:97)

a. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda. Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni sebagai berikut :

- Pembiayaan *Murabahah*, yaitu pembayaran jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli yang diberi bank kemudian ditambah keuntungan (*margin*).
- Pembiayaan *Salam*, yaitu transaksi jual beli dimana barang yang diperjual belikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan secara tunai.
- Pembiayaan *Istishna'*, yaitu hampir sama dengan produk *salam*, tetapi dalam *istishna'* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (*termin*) pembayaran.

b. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi dengan perbedaan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, kemudian perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

c. Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan *Musyarakah*, yaitu dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama.
2. Pembiayaan *Mudharabah*, yaitu bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*shahib al-maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

d. Akad Pelengkap

Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tetapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, antara lain sebagai berikut :

1. *Hiwalah* (alih utang piutang), yaitu untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya.
2. *Rahn* (gadai), yaitu untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.
3. *Qard* (pinjaman), yaitu pinjaman dari bank kepada pihak tertentu yang wajib dikembalikan jumlah yang sama sesuai pinjaman.
4. *Wakalah* (perwakilan), yaitu pemberian kuasa untuk melaksanakan tugas atas nama pemberi kuasa.

5. *Kafalah* (garansi), yaitu diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran.

## B. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. (Tjiptono, 2008:1)

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen maupun pelanggan. (Ratminto dan Winarsih, 2013:2)

Dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang.

## 2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

(Kasmir, 2012:257)

### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

### b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

### c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

## 3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang dianggap baik adalah sebagai berikut: (Kasmir, 2008:186)

### a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia

pelanggan terhadap siapa pun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

#### 4. Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa arti kata layan adalah membantu atau menyiapkan segala

keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah cara melayani.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Suharyono dan Kusumawati, Vol. 15:2014)

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan. (Lumempow dan Rotinsulu, Vol.3:2015)

#### **5. Konsep kualitas pelayanan**

Menurut Sinambela (2006 : 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti..
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sukmaida dan Komalasari, 2015:144)

#### 6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam buku panduan operasional dan perilaku kunci utama BRI Syariah terdapat 7 nilai utama, yakni :

- a) Profesional (*Professional*)  
Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.
- b) Antusias (*Enthusiastic*)  
Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
- c) Penghargaan terhadap SDM (*Respect for Human Resources*)  
Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai

individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

d) Tawakkal (*Resignation*)

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e) Integritas (*Integrity*)

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f) Berorientasi bisnis (*Business Oriented*)

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

g) Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

## 7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas layanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan

penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.  
(Algifari, 2016:3)

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang telah dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخِيْذِهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ  
اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya :“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah)sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Menurut Arifin (2009) ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan antara lain yaitu:  
(Rafidah, Vol. 10:2014)

- Jujur, yaitu sikap tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- Al-Amanah* (dapat dipercaya), ialah suatu sikap dalam menjalankan bisnis dapat bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- Al-Kazib* (tidak menipu), ialah sikap yang sangat mulia dalam menjalankan usahanya adalah tidak pernah menipu.

- d. Tidak curang, ialah suatu sikap usaha yang selalu menepati janji baik kepada para konsumen maupun diantara sesama pebisnis.
- e. *Khidmah* (pelayanan yang rendah hati), ialah sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

### C. Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelayanan yang tinggi. (Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:74)

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah maupun pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk atau jasa tersebut. (Rianto, 2010:193)

#### 2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi oleh konsumen terhadap sebuah produk atau pelayanan dengan anggapan bahwa apa

yang diterimanya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.  
(Irawan dan Japariato, Vol. 1:2013)

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Oliver dalam J. Supranto (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. (Tjiptono, 2012:301)

Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu. (Assauri, 2012:11)

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Irawan menyatakan terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

#### **a. Kualitas Produk**

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 5 elemen dari kualitas produk yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *consistency*, dan *design*.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan *value money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting bagi beberapa perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan konsumen.

c. Kualitas Pelayanan

*Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak heran kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

d. Faktor Emosi

Dimana pelanggan merasa puas terhadap produk tertentu walaupun mungkin dengan harga mahal, namun mampu menimbulkan rasa lebih puas karena *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.

e. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk

Pelanggan akan semakin merasa puas apabila biaya dan produk yang diperoleh relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

#### 4. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Tentu banyak sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu, antara lain: (Alma, 2011:286)

a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan

- b. Layanan selama proses jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan

#### 5. Kepuasan Pelayanan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya dan Islam melarang untuk saling tolong menolong dalam hal kejahatan. Dalam Al-Maidah ayat 2 dijelaskan:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعْبِۤرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدٰى وَلَا الْقَلْبَۤىۡدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا تَجْرِمٰنَكُمْ سِنٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ



Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu, dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-

menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam surah At-Taubah ayat 59 dijelaskan bahwa:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ  
وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya: "Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

#### D. Tinjauan Penelitian Relevan

Langkah ini ditempuh agar peneliti ini terfokus dan tidak mengulang penelitian-penelitian yang sudah ada. Penulis menemukan penelitian oleh Puspita (2017) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru". Pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Dengan melihat penelitian di atas, yang membedakan penelitian tersebut adalah:

1. Lokasi yang diteliti di atas yaitu PT. Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru sedangkan yang peneliti teliti yaitu BRI Syariah Cabang Pekanbaru.
2. Objek yang diteliti oleh peneliti di atas adalah kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru sedangkan objek yang peneliti teliti adalah kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

Selanjutnya ditemukan penelitian yang ditulis oleh Veronika (2015) yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru”*. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan melihat penelitian di atas, yang membedakan penelitian tersebut adalah :

1. Lokasi yang diteliti di atas yaitu di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru sedangkan lokasi yang peneliti teliti yaitu di BRI Syari'ah Cabang Pekanbaru.
2. Objek yang diteliti oleh peneliti di atas adalah kepuasan nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru sedangkan objek yang peneliti teliti adalah kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

### E. Variabel Penelitian

Adapun variabel penelitian ini adalah :

1. Variabel *independent* (bebas) adalah kualitas pelayanan
2. Variabel *dependent* (terikat) adalah kepuasan nasabah

Berdasarkan penjelasan tentang pelayanan, maka dirancang konsep operasional penelitian sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel 2. Konsep Operasional**

Konsep	Variabel	Indikator	Pertanyaan
<b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Pekanbaru</b>	1. <u>Variabel Bebas</u> Kualitas Pelayanan	a. Profesional	1
		b. Antusias	2
		c. Penghargaan Terhadap SDM	3
		d. Tawakkal	4
		e. Integritas	5
		f. Berorientasi Bisnis	6
		g. Kepuasan Pelanggan	7
	2. <u>Variabel Terikat</u> Kepuasan Nasabah	a. Kualitas produk	8
		b. Harga	9
		c. Kualitas pelayanan	10
		d. Faktor emosi	11

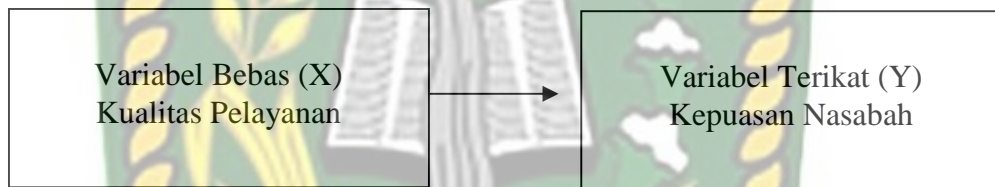
		e. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk	12
--	--	---	----

Sumber: Data Olahan, 2018.

#### F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah:

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**



Sumber : Data Olahan, 2018

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan) dapat mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah).

#### G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang ada maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis bahwa diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi (Laksono, 2013:181). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram, 2008:149)

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai bulan Maret 2019, yaitu selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut:

**Tabel 3: Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Proposal	■	■	■	■												
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■								
3	Pengolahan dan Analisis Data									■	■	■	■				
4	Penulisan Skripsi													■	■	■	■

Sumber: Data Olahan, 2018.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. (Sanusi, 2014:87)

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan. (Sugiyono, 2008:80)

Maka dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh nasabah KPR iB pada BRI Syariah Cabang Pekanbaru sebanyak 1142 orang

### 2. Sampel

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. (Sanusi, 2014:101)

Dari jumlah di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin. (Riduwan, 2009:65)

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

$$n = \frac{1142}{1 + 1142 (10\%)^2}$$

$$n = 91,94 \Rightarrow 92$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 92 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dimana setiap satuan sampel dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel. (Sanusi, 2014:89)

#### D. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah KPR iB pada BRI Syariah Cabang Pekanbaru dan objeknya adalah kepuasan nasabah KPR iB pada BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

#### E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli.

Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek

penelitian. Yaitu berupa angket/ kuesioner yang diisi oleh responden. (Muhammad, 2008:103).

b. Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara. Data ini diperoleh dari literatur-literatur yang berkaitan dengan judul yang penulis buat. Yaitu berupa Jurnal, buku-buku yang terkait dan penelitian yang relevan dengan judul peneliti (Muhammad, 2008:103).

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Angket, yaitu daftar pernyataan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan *respons* (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. (Riduwan, 2011:52)
- b. Dokumentasi, yaitu cara yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. (Sanusi, 2014:114)

## F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut: (Muhammad, 2008:205)

- a. Penyuntingan (*Editing*), semua data yang telah dikumpulkan diadakan pemeriksaan apakah terdapat kekeliruan atau data yang lengkap atau tidak palsu. Dalam teknis ini penulis mengadakan pemeriksaan terhadap data-data yang sudah terkumpul yang kemudian dikelompokan yang mana data yang sesuai dengan penelitian penulis dengan tujuan mengetahui data tersebut asli atau tidak, sesuai dengan penelitian atau tidak.
- b. Pengkodean(*Coding*) adalah memberikan tanda dengan tujuan untuk mengetahui mana data yang sama atau tidak. Proses ini adalah dimana penulis memberikan kode atau tanda terhadap data yang sudah terkumpul dan yang sudah dicek kesesuaiannya dengan judul penelitian.
- c. Pembeberan (*Tabulating*) yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian dimaksud, dan dituangkan dalam bentuk tabel.

## 2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. (Sanusi, 2014:115)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menganalisis secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dimana proses perhitungannya menggunakan *SPSS For Windows 23.0*.

Karena angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala lima alternatif (Skala Likert) seperti sebagai berikut :

**Tabel 4. Alternatif Pilihan Jawaban**

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Anwar Sanusi, 2014:61

### G. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu: (Sanusi, 2014:67)

#### 1. Uji Validitas

Merupakan ukuran suatu objek yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada uji validitas suatu variabel dikatakan valid jika memberi nilai  $> 0,05$  atau 5%. (Sanusi, 2016:76)

## 2. Uji Reliabilitas

Merupakan suatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dianggap baik. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap menunjukkan konsistensi instrument dalam memberikan hasil waktu dan tempat yang berbeda. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrument dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien kehandalan sebesar  $>0,6$ . (Siregar, 2014 : 57)

### H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 4, yaitu :

#### 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variable independen (X) dengan variable dependent (Y), dimana variable (X) adalah kualitas pelayanan sedangkan variable (Y) adalah kepuasan nasabah KPR iB BRI Syariah. Untuk memprediksi nilai dari variable dependent apabila variable independent mengalami kenaikan atau penurunan, dengan persamaan  $Y=a + b. X$

Dimana :

$Y$  = kepuasan nasabah

$a$  = konstan

$b$  = koefisien arah regresi linier

X = kualitas pelayanan

## 2. Uji Parsial (Uji-t)

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

Langkah-langkahnya adalah:

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Menghitung nilai t
- 3) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$
- 4) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_0$  dan  $H_a$  diterima.

## 3. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Untuk menentukan keeratan hubungan/korelasi antarvariabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut: (Hasan, 2009:45)

**Tabel 5. Interpretasi Koefisien Korelasi**

No	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1	$KK = 0,00$	Tidak ada
2	$0,00 < KK \leq 0,20$	Sangat rendah atau lemah sekali
3	$0,20 < KK \leq 0,40$	Rendah atau lemah tapi pasti
4	$0,40 < KK \leq 0,70$	Cukup berarti atau sedang
5	$0,70 < KK \leq 0,90$	Tinggi atau akurat
6	$0,90 < KK < 1,00$	Sangat tinggi atau kuat sekali,

		dapat diandalkan
7	KK = 1,00	Sempurna

Sumber : Hasan, 2009:45

Catatan:

- a. Interval nilai KK dapat bernilai positif atau negatif
- b. Nilai KK positif berarti korelasi positif
- c. Nilai KK negatif berarti korelasi negatif

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $r^2$ . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel *dependent* yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier dengan variabel *independent*, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain (galat atau peubah lainnya). (Supardi, 2012:180)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat dan Perkembangan BRI Syariah Cabang Pekanbaru

Pendirian dan pembentukan PT. BRI Syariah cabang pekanbaru tidak terlepas dari perjalanan panjang PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1895.

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat

terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Sedangkan kantor cabang PT. BRI Syariah untuk wilayah Pekanbaru didirikan pada tanggal 21 Januari 2005 organisasi unit usaha syariah berdasarkan SK Direksi BRI No. Kep: S. DIR/PPP/12/2001 tanggal 07 Desember 2001, yang berlokasi di jalan HR. Juanda No. 188-1889 Pekanbaru. Dan sekarang telah berpindah lokasi di jalan Arifin Ahmad No. 7-9 Pekanbaru.

Saat ini PT. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.

## 2. Visi dan Misi BRI Syariah

### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### b. Misi

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

### 3. Produk-produk BRI Syariah

#### a. Produk penghimpunan dana (funding)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah didalam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi:

- Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

- Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan Impian BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

- Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat

memberikan ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

- Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/ bilyet giro.

- Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan: dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana.

b. Produk penyaluran dana (*lending*)

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru sebagai berikut:

- Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman anda. Manfaat: pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah.

- KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan Kendaraan Bermotor menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

- KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

- KLM BRI Syariah iB

Kepemilikan Logam Mulia menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*. Pembiayaan ini dapat membantu nasabah dalam mewujudkan mimpi memiliki emas logam mulia dengan lebih mudah.

- Pembiayaan Umroh BRISyariah iB

Produk Pembiayaan Umrah BRISyariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*Ijarah Multijasa*). Produk ini dapat membantu dalam menyempurnakan niat ibadah dan berziarah ke *Baitullah*.

- KMG BRI Syariah iB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT.Bank BRI

Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP).

#### **4. Budaya Kerja BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

a. Profesional

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan teknis dan etika yang telah ditentukan.

b. Antusias

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktifitas kerja.

c. Penghargaan terhadap SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas, serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

d. Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e. Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f. Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

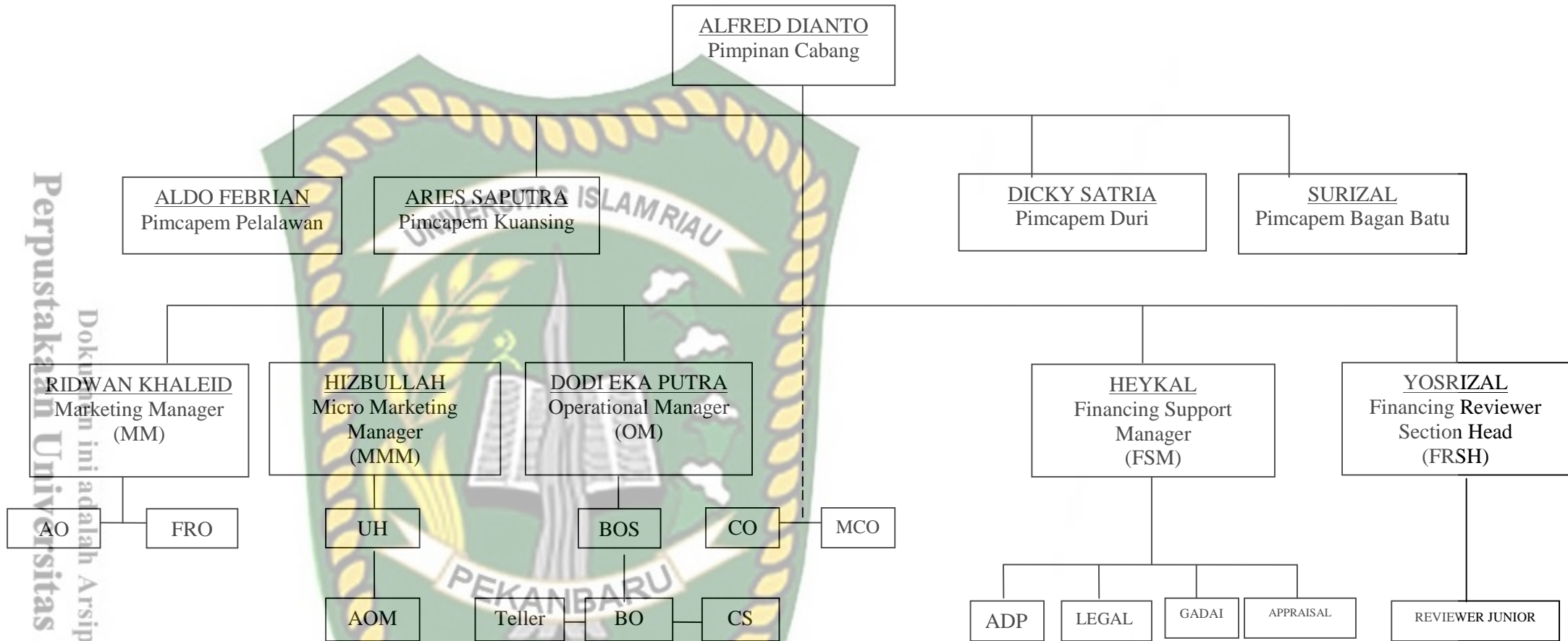
g. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.

## 5. Struktur Organisasi BRI Syariah Cabang Pekanbaru

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan dan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi harus mengetahui dan mengerti akan tugas, tanggungjawab dan wewenangnya. Untuk menggambarkan secara sistematis hubungan kerja antar unsur-unsur organisasi maka harus ada struktur organisasi yang jelas. Adapun struktur organisasi pada Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

**Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah KC Pekanbaru**



Adapun tugas dan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi sebagai berikut :

**a. Pimpinan Cabang**

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di *Level* kantor cabang dan membawahi keseluruhan *Manager*, baik bisnis maupun operasional

**b. Pimpinan Cabang Pembantu ( PINCAPEM )**

Bertugas sebagai pembantu manajer pemasaran atau orang kedua dari manajer pemasaran yang bersifat membantu tugas manajer pemasaran.

**c. *Marketing Manager* ( MM )**

Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk consumer. Juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi

**d. *Micro Marketing Manager* ( MMM )**

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

**e. *Operational Manager* ( OM )**

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan diluar aspek bisnis

**f. *Financing Support Manager ( FSM )***

Bertanggung jawab melakukan *superview* terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

**g. *Financing Reviewer Section Head ( FRSH )***

Melakukan pengecekan pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan yang melebihi kewenangan limit cabang untuk memutuskan, untuk diajukan ke komite kantor pusat.

**h. *Collection Officer ( CO )***

Bertugas melakukan penagihan untuk menyelesaikan nasabah yang macet/ menunggak dalam pembiayaan komersil

**i. *Mikro Collector Officer ( MCO )***

Bertugas melakukan penagihan untuk menyelesaikan nasabah yang macet/ menunggak dalam pembiayaan mikro

**j. *Account Officer ( AO )***

Bertugas mencari nasabah yang layak sesuai criteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

**k. *Funding Officer ( FO )***

Menyusun rencana kerja tiga bulanan dan bulanan berdasarkan rencana kerja tahunan yang telah ditetapkan.

**l. *Unit Head ( UH )***

Bertanggung jawab terhadap pengambilan dan rekomendasi keputusan kredit serta memonitor dan mensupervisi team marketing dan *relationship*

*officer* dalam pengajuan aplikasi, pencapaian target, hubungan dengan nasabah serta kelancaran pembayaran angsuran nasabah.

**m. *Branch Operational Supervision ( BOS )***

Bertugas melakukan otorisasi/ persetujuan dari bagian teller dan cs.

**n. *Account Officer Micro ( AOM )***

Bertanggung jawab membuat rencana pemasaran bulanan, melakukan prospek ke calon nasabah

**o. *Teller***

Melayani nasabah untuk bertransaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*-implementasi fungsi *service profider*.

**p. *Back Office ( BO )***

Bertugas untuk melakukan pengecekan dan memastikan transaksi teller sudah benar dan sesuai, membuat pembukuan dari harian hingga tahunan.

**q. *Customer Service ( CS )***

Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikannya.

**r. *Admin Pembiayaan ( ADP )***

Bertugas untuk mengecek perlengkapan dokumen sebelum melakukan pencairan.

**s. Legal**

Mengakadkan dan mengurus masalah dibidang hukum.

**t. Gadai**

Bagian pelayanan di penggadaian emas.

**u. Appraisal**

Bertugas memberikan penilaian terhadap agunan pembiayaan.

**v. Reviewer Junior ( Analis Pembiayaan )**

Seseorang yang bertugas memberikan penilaian terhadap calon nasabah mikro sebelum melakukan putusan pembiayaan.

**B. Deskripsi Data**

**1. Identitas Responden**

Identitas responden dalam kegiatan penelitian merupakan suatu yang sangat penting untuk mengetahui umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan setiap individu yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada di angket dapat diidentifikasi karakteristik yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Karakteristik identitas responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut :

**a. Jenis kelamin**

**Tabel 6: Jenis kelamin responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	56	61
Perempuan	36	39
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket, 2018

Dari tabel diketahui bahwa yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak menjadi nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebanyak 56 orang atau sebesar 61%.

#### b. Umur

**Tabel 7: Umur Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

Tingkatan Umur	Jumlah	Persentase
25-30	32	35
31-35	27	29
36-40	19	21
41-45	9	10
46-50	3	3
51-55	1	1
56-60	0	0
61-65	1	1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket, 2018

Dari tabel diketahui bahwa Umur responden 25-30 lebih banyak menjadi nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 35%.

#### c. Pendidikan Responden

**Tabel 8: Pendidikan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	16	17
Diploma	22	24
Sarjana	52	57
Pasca Sarjana	2	2
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket, 2018

Dari tabel diketahui bahwa Pendidikan responden yang Sarjana lebih banyak menjadi nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebanyak 52 orang atau sebesar 57%.

**d. Pekerjaan**

**Tabel 9: Pekerjaan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
Pelajar/mahasiswa	2	2
PNS	29	32
Pegawai Swasta	33	36
TNI/POLRI	4	4
Wiraswasta	15	16
Dan Lain-Lain	9	10
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket, 2018

Dari tabel diketahui bahwa Pekerjaan responden Pegawai Swasta lebih banyak menjadi nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 36%.

#### e. Penghasilan Responden

**Tabel 10: Penghasilan Responden KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

<b>Penghasilan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
2.550.000- 3.000.000	35	38
3.500.000-5.000.000	43	47
5.500.000-10.000.000	14	15
>10.000.000	0	0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket, 2018

Dari tabel diketahui bahwa penghasilan responden 3.500.000-5.000.000 lebih banyak menjadi nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 47%.

## **2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR iB BRI Syariah Cabang Pekanbaru**

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru, yang mana mencakup tentang indikator pelayanan dan kepuasan. Adapun tanggapan nasabah tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki 7 indikator yaitu: professional, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakkal, integritas, berorientasi bisnis, kepuasan pelanggan.

**Tabel 11: Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataan	Skala Pengukuran					Jumlah
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Pernyataan 1	33	51	6	2	0	92
2	Pernyataan 2	31	53	8	0	0	92
3	Pernyataan 3	33	51	8	0	0	92
4	Pernyataan 4	43	39	9	1	0	92
5	Pernyataan 5	40	41	11	0	0	92
6	Pernyataan 6	33	45	11	3	0	92
7	Pernyataan 7	29	53	10	0	0	92
<b>Jumlah</b>		<b>242</b>	<b>333</b>	<b>63</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>644</b>
<b>Persentase</b>		<b>37,57</b>	<b>51,70</b>	<b>9,78</b>	<b>0,93</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angket No 1 s/d 7, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian responden memilih setuju tentang kualitas pelayanan KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu dengan persentase 51,70%.

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah memiliki 5 indikator yaitu: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosi, Biaya dan Kemudahan mendapatkan Produk

**Tabel 12: Kepuasan Nasabah**

NO	Pernyataan	Skala Pengukuran					Jumlah
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Pernyataan 8	25	46	19	2	0	92
2	Pernyataan 9	29	37	25	1	0	92
3	Pernyataan 10	33	47	9	3	0	92
4	Pernyataan 11	30	40	18	3	1	92
5	Pernyataan 12	28	50	12	2	0	92
<b>Jumlah</b>		<b>145</b>	<b>220</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>460</b>
<b>Persentase</b>		<b>31,52</b>	<b>47,82</b>	<b>18,04</b>	<b>2,39</b>	<b>0,21</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan Angker 8 s/d 12, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian responden memilih setuju tentang kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu dengan persentase 47,82%.

### C. Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji dengan menggunakan rumus *Corrected Item Total* dengan taraf signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ) artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Dari hasil penelitian terhadap indikator setiap variable dalam penelitian ini semuanya valid. Indikator setiap variable signifikan terhadap topik yang diteliti. Berikut hasil dari pengujian validitas untuk item-item

variable pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru.

Berikut ini disajikan tabel tentang hasil uji validitas dan butir-butir pernyataan responden penelitian:

**Tabel 13: Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Corrected item-total correlation (r hitung)	r table = 0,05	Keterangan Hasil
X	Item 1	0,651	0,207	Valid
	Item 2	0,587	0,207	Valid
	Item 3	0,539	0,207	Valid
	Item 4	0,510	0,207	Valid
	Item 5	0,517	0,207	Valid
	Item 6	0,614	0,207	Valid
	Item 7	0,451	0,207	Valid
Y	Item 8	0,486	0,207	Valid
	Item 9	0,560	0,207	Valid
	Item 10	0,589	0,207	Valid
	Item 11	0,586	0,207	Valid
	Item 12	0,508	0,207	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua indikator variabel dapat dikatakan valid karena, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item-item pernyataan dinyatakan valid.

Diketahui nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ ) adalah sebesar 0,207 (lihat tabel r) dan nilai ini dibandingkan dengan nilai  $r_{hitung}$ . Nilai  $r_{hitung}$  dalam uji validitas ini adalah pada kolom *Item-Total Statistics(Corrected Item-Total)*. Dan dari tabel diatas menunjukkan bahwa butir pernyataan yang mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Batasan nilai dalam uji reliabilitas adalah 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Nilai reliabilitas dalam uji ini adalah pada kolom *Reliability Statistics (Cronbach'a Alpha)*.

Berikut ini disajikan tabel tentang hasil uji validitas dari butir-butir pernyataan responden penelitian:

**Tabel 14: Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item Pernyataan	Cronbach'a Alpha	Keterangan Hasil
X	Item 1	0,771	Reliabel
	Item 2	0,784	Reliabel
	Item 3	0,791	Reliabel
	Item 4	0,797	Reliabel
	Item 5	0,795	Reliabel
	Item 6	0,778	Reliabel
	Item 7	0,805	Reliabel
Y	Item 8	0,750	Reliabel
	Item 9	0,725	Reliabel
	Item 10	0,717	Reliabel
	Item 11	0,717	Reliabel
	Item 12	0,743	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2019

Berdasarkan uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach'a Alpha* diatas dapat disimpulkan bahwa 12 butir pernyataan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru dapat dinyatakan reliabel.

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Hasil perhitungan analisis regresi sederhana melalui *SPSS For Windows Versi 23.0*, maka diperoleh nilai-nilai untuk variabel bebas dan variabel terikat dapat dilihat pada tabel

**Tabel 15: Analisis Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	7.482	2.627	
PELAYANAN	.212	.044	.452

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,842 + 0,212X$$

Artinya angka-angka dalam persamaan regresi diatas adalah:

- 1) Nilai  $a = 7,842$  menunjukkan bahwa apabila nilai  $X = 0$ , maka nilai variabel  $Y$  sebesar 7,842.
- 2) Nilai  $b = 0,212$  menunjukkan bahwa apabila nilai variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) meningkat maka variabel kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,212 satuan dengan asumsi variabel  $X$  tetap atau konsisten.

#### 4. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan Uji-t (Uji parsial) dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS For Windows Versi 23.0*, maka hasil Uji-t dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 16: Perhitungan Uji-t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.842	2.627		2.986	.044
PELAYANAN	.212	.044	.452	4.806	.000

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2019

Dari pengolahan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan (X) sebesar 4,806 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 92 ( $dk = n-2$  ( $92-2$ )) maka terlihat bahwa :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4,806 > 1,66$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Maka secara parsial dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru dengan nilai signifikan sebesar 4,806.

### 5. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi berfungsi untuk melihat kuat lemahnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS For Windows Versi 23.0*, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 17: Analisis Korelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 <sup>a</sup>	.204	.195	2.527

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23.0, 2019

Dari pengolahan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R menunjukkan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen. Diketahui nilai R sebesar 0,452. Artinya bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah memiliki hubungan yang cukup kuat.

#### **6. Koefisien Determinasi**

Sedangkan untuk melihat besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X)

Diketahui nilai  $R^2$  sebesar 0,204, artinya adalah bahwa kontribusi pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) adalah sebesar 20,4%, sedangkan sisanya 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain yakni, kemampuan, pendidikan dan pelatihan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Bank sebagai lembaga keuangan pada awalnya hanya merupakan tempat penitipan harta oleh para saudagar untuk menghindari adanya kejadian kehilangan, kecurian, ataupun bahkan perampokan selama proses perjalanan dari sebuah perdagangan. Ini pun dilakukan oleh perorangan atau pun sekelompok orang yang bersedia untuk menjaga keberadaan harta tersebut. Jika ditelusuri lebih jauh pada awalnya bank dimulai dari jasa penukaran uang

yang dilakukan antar kerajaan satu dengan kerajaan lain sebagai media perdagangan, kemudian berkembang menjadi tempat penitipan uang ataupun barang, dan terus berkembang bank bertambah fungsi sebagai tempat peminjaman uang.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian tentang Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah cabang Pekanbaru terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu menganalisa data secara argumentasi dan menganalisa data secara statistik dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengukur pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dan proses perhitungan datanya menggunakan program *SPSS For Windows versi 23.0*.

Dari hasil analisis diatas yang pertama penulis melakukan pengujian signifikan/ uji parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang bergabung dalam bank tersebut. Dari

pengujian tersebut dapat diketahui terhadap pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPR iB di BRI Syariah cabang pekanbaru. Ini diketahui nilai  $t_{hitung}$  (4,806) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,66). Berarti secara parsial dapat diketahui bahwa variabel X (kualitas pelayanan) lebih berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

Selanjutnya penulis melakukan pengujian koefisien korelasi, dimana koefisien korelasi merupakan bentuk lain yang digunakan untuk menentukan jenis korelasi (hubungan) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ( r )

Berdasarkan hasil analisis maka jawaban atas pertanyaan perumusan masalah dalam skripsi ini adalah kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah Cabang Pekanbaru dengan nilai koefisien korelasi sebesar 45,2%, uji parsial sebesar 4,806, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,204 atau 79,6%.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam buku panduan operasional dan perilaku kunci utama BRI Syariah terdapat 7 nilai utama, yakni :

h) Profesional (*Professional*)

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

i) Antusias (*Enthusiastic*)

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

j) Penghargaan terhadap SDM (*Respect for Human Resources*)

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

k) Tawakkal (*Resignation*)

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

l) Integritas (*Integrity*)

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika

profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

m) Berorientasi bisnis (*Business Oriented*)

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

n) Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya yang membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah cabang pekanbaru dengan jumlah populasi 1142 nasabah dengan sampel 92 nasabah, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari hasil uji parsial diketahui nilai  $t_{hitung} (4,806) > t_{tabel} (1,66)$ , ini bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR iB di BRI Syariah cabang Pekanbaru. Hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya nilai kontribusi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 79,6%.

#### B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan diantaranya sebagai berikut

:

1. Karyawan BRI Syariah memiliki kepedulian yang tinggi terhadap nasabahnya akan tetapi karyawan BRI Syariah kurang memberitahukan mengenai peraturan kontrak kepada nasabah sehingga membuat nasabah bingung.
2. Kualitas KPR BRI Syariah sudah bagus akan tetapi lokasi yang ditawarkan oleh BRI Syariah agar lebih strategis dan mudah dijangkau

oleh masyarakat agar para calon nasabah tertarik dan tidak berpikir untuk berpindah pada bank lain.

3. Kualitas pelayanan perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, karena hal ini sesuai dengan salah satu misi dari BRI Syariah yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### BUKU:

- Algifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*, BPFE, Yogyakarta.
- Ali, Zainuddin, 2010, *Hukum Perbankan Syariah*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan, 2012, *Strategic Marketing*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Dapertemen Agama RI, 2003, *Al- Qur'an dan Terjemah*, CV Penerbit Fajar Mulya, Surabaya.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasan, Iqbal, 2009, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Huda, Nurul dan Mohamad Heykal, 2010. *Lembaga Keuangan Islam*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Ismail, 2014, *Perbankan Syariah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Karim, Adiwarmarman. A, 2011, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir, 2012, *Manajemen Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Pemasaran Bank*, Kencana, Jakarta.
- Leksono, Sonny, 2013, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, Rajawali Pers, Jakarta
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz and Jacky Mussry, 2010, *Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Raja Wali Pers, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduwan, 2014, *Dasar-Dasar Statistika*, Alfabeta, Bandung.
- Sanusi, Anwar, 2016, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sungadji, Mamang Etta dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, CV Andi Offset, Yogyakarta.

Supardi, 2011, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Ufuk Press, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

#### **SKRIPSI :**

Puspita, Rati, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Veronika, Oecha, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.

#### **JURNAL :**

Irawan, Deny dan Edwin Japarianto, 2013, Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya, *E- Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1. p. 1-8.

Komalasari, Eka dan Sukmaida, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, *eJournal Administrasi Negara*.

Lumempow, Ribka Natalia, Silvia Madey dan Jopie Jorie Rotinsulu, 2015, Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado, *E- Jurnal Manajemen*, Vol. 3. p. 1275-1286.

Rafidah, 2014, Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah, *E- Jurnal Nalar Fiqh*, Vol. 10. p. 113-126.

Sembiring, Inka Janita, Suharyono dan Adriani Kusumawati, 2014, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *E-Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 10. p. 93-114.