

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN JASA ( STUDI KASUS  
PADA NASABAH TABUNGAN IB HASANAH  
BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU )**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau  
Pekanbaru*



**OLEH**

**LYDIA TRI NOVIANTY PUTRI**  
**NPM : 155211121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

**ABSTRAK**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA (STUDI KASUS PADA NASABAH TABUNGAN IB  
HASANAH BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU)**

**Oleh**  
**LYDIA TRI NOVIANTY PUTRI**  
**NPM: 155211121**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa studi kasus pada nasabah tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Total populasi 71.546 orang dengan sampel sebanyak 100 responden melalui metode pengambilan ukuran jumlah sampel menggunakan rumus Slovin serta teknik sampel yang digunakan adalah Sampling incidental. Adapun metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif persentasi dengan memberikan skor terhadap butir-butir pernyataan yang terdapat dalam angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru termasuk dalam kategori sedang. Hal ini terbukti berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan 59,8% responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan jasa BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Ditinjau dari masing masing dimensi kualitas pelayanan ditemukan 60% responden puas terhadap dimensi *Compliance* (kepatuhan). 59% responden puas pada dimensi *tangible* (Penampilan fisik). 58% responden puas terhadap dimensi *reliability* (kehandalan). 60% responden puas pada dimensi *responsiveness* (tanggapan). 62% responden puas pada dimensi *assurance* (jaminan) dan 55% responden puas pada dimensi *empaty* (empati). Beberapa rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah cepat tanggab dalam memahami keinginan nasabah dalam bertransaksi.

**Kata Kunci : Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF SERVICE QUALITY (CASE STUDY ON CUSTOMER SAVINGS IB HASANAH BNI SYARIAH PEKANBARU BRANCH)**

By  
LYDIA TRI NOVIANTY PUTRI  
NPM: 155211121

*This study aims to determine the level of customer satisfaction with the service quality of a case study for IB Hasanah BNI Syariah savings customers Pekanbaru Branch. The total population was 71,546 people with a sample of 100 respondents through the method of taking the size of the sample using the Slovin formula and the sample technique used was incidental sampling. The data collection method using a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive percentage by giving a score to the statement items contained in the questionnaire. The results showed that the level of customer satisfaction of IB Hasanah savings with service quality at BNI Syariah Pekanbaru branch was in the medium category. This is evident based on the respondents' answers as a whole 59.8% of respondents expressed satisfaction with the service quality of BNI Syariah Pekanbaru Branch. In terms of each dimension of service quality, it was found that 60% of respondents were satisfied with the compliance dimension. 59% of respondents are satisfied with the tangible dimension (physical appearance). 58% of respondents are satisfied with the dimension of reliability (reliability). 60% of respondents are satisfied with the responsiveness dimension (response). 62% of respondents are satisfied with the dimension of assurance (assurance) and 55% of respondents are satisfied with the dimension of empathy (empathy). Some recommendations given to improve customer satisfaction are to increase the speed of employees serving customers and responsive in understanding customer desires in making transactions.*

**Keywords: Customer Satisfaction and Service Quality**

## KATA PENGANTAR

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

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru)”**. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

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

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Kepada Orang tuaku Sufriadi dan Darwisah Fitri serta abangku Benny Eka Raymond dan kakakku Vesty Dwi Vitasari, terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak. CA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
3. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR
4. Ibu Yul Efnita, SE. MM, Selaku dosen pembimbing yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, memperbaiki dan menyempurnakan sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
6. Pimpinan beserta karyawan PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2015 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

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

Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, November 2020

Penulis

**LYDIA TRI NOVIANTY PUTRI**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Kualitas Layanan.....	19
2.2.1. Pengertian Kualitas Layanan .....	19
2.2.2. Unsur-unsur Pelayanan .....	20
2.2.3. Dimensi Kualitas Layanan .....	21
2.3. Hubungan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan .....	25
2.4. Kerangka Pemikiran.....	26
2.5. Penelitian Terdahulu .....	28
2.6. Hipotesis.....	30
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi Penelitian.....	31

3.2. Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel .....	32
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	37
3.6.2. Uji Hipotesis .....	37

#### **BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

4.1. Sejarah Berdirinya PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	39
4.2. Visi dan Misi .....	40
4.3. Struktur Organisasi PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	42
4.4. Produk-produk PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	45

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Identifikasi Responden .....	49
5.1.1. Jenis Kelamin Responden .....	49
5.1.2. Usia Responden.....	50
5.1.3. Pendidikan Terakhir Responden .....	51
5.1.4. Masa Nasabah Responden .....	52
5.1.5. Pekerjaan Responden .....	52
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
5.3. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah IB Hasanah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru.....	56
5.3.1 <i>Compliance</i> (Kepatuhan).....	56
5.3.2 <i>Tangible</i> (Penampilan Fisik) .....	62
5.3.3 <i>Reability</i> (Kehandalan).....	68
5.3.4 <i>Responsiveness</i> (Tanggapan) .....	74
5.3.5 <i>Assurance</i> (Kepastian).....	79
5.3.6 <i>Empaty</i> (Empati).....	85

5.5.Pembahasan.....	91
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	96
6.2. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	5 Peringkat Terbaik Bank Syariah di Indonesia Tahun 2019.....	3
Tabel 1.2.	Pertumbuhan Nasabah Tabungan iB Hasanah Pada PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2019 .....	3
Tabel 1.3.	Jumlah Karyawan PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru Tahun 2014-2018.....	4
Tabel 1.4.	Jenis Komplain Nasabah Tabungan iB Hasanah PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	7
Tabel 2.1.	Kepuasan Pelanggan Dalam Berbagai Bentuk Perilaku.....	18
Tabel 2.2.	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1.	Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 5.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 5.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 5.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 5.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	52
Tabel 5.5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 5.6.	Kesimpulan Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 5.7.	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 5.8.	Tanggapan Responden Tentang BNI Syariah Cabang Pekanbaru Menjalankan Prinsip dan Hukum Sesuai Dengan Syariat Islam .....	57
Tabel 5.9.	Tanggapan Responden Mengenai “BNI Syariah memiliki produk yang tidak ada pembayaran bunga tabungan maupun pinjaman”.....	58
Tabel 5.10.	Tanggapan Responden Mengenai “Ketentuan layanan produk tabungan IB Hasanah BNI Syariah Pekanbaru sesuai dengan syariat Islam” .....	58

Tabel 5.11.	Tanggapan Responden Mengenai “BNI Syariah Cabang Pekanbaru memberikan kesempatan pinjaman bebas bunga pada nasabah .....	59
Tabel 5.12.	Tanggapan Responden Mengenai “Pembagian keuntungan investasi yang diterapkan oleh BNI Syariah menguntungkan nasabah” .....	60
Tabel 5.13.	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Compliance</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	60
Tabel 5.14.	Tanggapan Responden Mengenai “Gedung kantor BNI Syariah Pekanbaru terlihat indah dan bersih .....	63
Tabel 5.15.	Tanggapan Responden Mengenai “Penampilan karyawan BNI Syariah Pekanbaru rapi, bersih dan islami” .....	63
Tabel 5.16.	Tanggapan Responden Mengenai “Area parkir BNI Syariah Pekanbaru luas dan aman ” .....	64
Tabel 5.17.	Tanggapan Responden Mengenai “Letak kantor BNI Syariah Pekanbaru berada di lokasi yang strategis” .....	65
Tabel 5.18.	Tanggapan Responden Mengenai “Fasilitas ATM BNI Syariah mudah di peroleh ” .....	65
Tabel 5.19.	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Tangible</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	66
Tabel 5.20.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat ” .....	68
Tabel 5.21.	Tanggapan Responden Mengenai “i” Produk dan layanan IB Hasanah yang ditawarkan karyawan sangat menarik .....	69
Tabel 5.22.	Tanggapan Responden Mengenai “BNI Syariah Cabang Pekanbaru menjamin Keamanan nasabah dalam bertransaksi ”...	69
Tabel 5.23.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memberikan informasi mengenai produk IB Hasanah dengan akurat ” .....	70
Tabel 5.24.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan menjelaskan informasi tabungan IB Hasanah dengan bahasa yang mudah	

dimengerti” .....	71
Tabel 5.25. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Reliability</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	72
Tabel 5.26. Tanggapan Responden Mengenai “BNI Syariah Cabang Pekanbaru menyediakan kotak Saran ” .....	74
Tabel 5.27. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan bersedia Membantu semua keluhan nasabah ” .....	75
Tabel 5.28. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memahami apa yang dikeluhkan nasabah” .....	75
Tabel 5.29. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan mengatasi keluhan nasabah dengan cepat ” .....	76
Tabel 5.30. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan menyelesaikan keluhan nasabah sampai tuntas ” .....	77
Tabel 5.31. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	77
Tabel 5.32. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan menjamin Kerahasiaan data nasabahnya” .....	80
Tabel 5.33. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memberikan saran dan nasehat keuangan kepada nasabah” .....	80
Tabel 5.34. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan melayani dengan sikap menyakinkan sehingga nasabah merasa nyaman” .....	81
Tabel 5.35. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memberikan Informasi yang lengkap tentang produk IB Hasanah kepada nasabah” .....	82
Tabel 5.36. Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan menyelesaikan keluhan nasabah”. .....	82
Tabel 5.37. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>Assurance</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	82

Tabel 5.38.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memperhatikan nasabah dengan sungguh-sungguh” .....	85
Tabel 5.39.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan nasabah” .....	86
Tabel 5.40.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan dalam melayani nasabah bersikap sopan dan ramah” .....	86
Tabel 5.41.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan memperlakukan semua nasabah dengan adil” .....	87
Tabel 5.42.	Tanggapan Responden Mengenai “Karyawan mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan tenang” .....	88
Tabel 5.43.	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi <i>empaty</i> Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	88
Tabel 5.44.	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah IB Hasanah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru .....	90

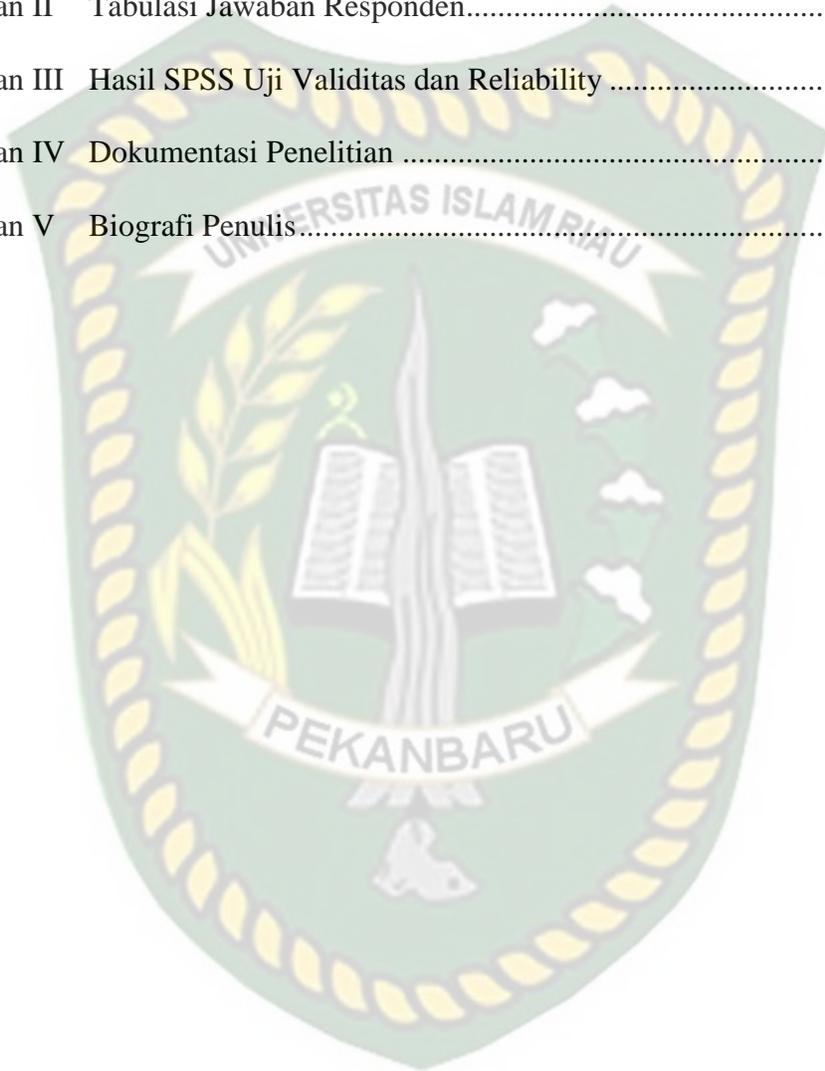
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
4.3 Struktur Organisasi .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Kuesioner .....	100
Lampiran II Tabulasi Jawaban Responden.....	104
Lampiran III Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliability .....	113
Lampiran IV Dokumentasi Penelitian .....	120
Lampiran V Biografi Penulis.....	121



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat.

Perbankan Syariah atau perbankan Islam ini merupakan sistem perbankan yang mana dalam pelaksanaan sistem perbankannya menggunakan hukum islam atau syariah. Hukum syariah ini timbul karena dalam agama Islam ada larangan pemungutan bunga dalam pinjaman. Selain itu, ada larangan melakukan investasi dalam usaha yang memiliki kategori terlarang. Berdasarkan hal tersebut maka di Indoesia juga melaksanakan sistem perbankan syariah. Sistem perbankan syariah di Indonesia ini mulai berkembang sejak diberlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 ini disahkan pada tanggal 16 Juli 2008.

Tujuan didirikannya bank syariah di Indonesia adalah mensejahterahkan kondisi ekonomi masyarakat Indonesi yang berlandaskan prinsip Islam atau syariah. Bank Syariah yang tumbuh dan berkembang di Indonesia ini menawarkan produk yang beraneka ragam, seperti simpanan atau tabungan, pembiayaan atau pinjaman bahkan

investasi. Namun, investasi produk Bank Syariah ini berbeda dengan Bank Umum. Produk investasi yang ditawarkan oleh Bank Syariah di Indonesia menggunakan sistem bagi hasil atau biasa disebut dengan akad murabahah.

Industri jasa perbankan saat ini melayani nasabah melalui berbagai fasilitas seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Credit Card, SMS Banking, Internet Banking, dan sebagainya. Para pemasar produk perbankan juga berlomba memodifikasi strategi pemasaran dengan memberikan diskon belanja, pembayarannya otomatis (*auto pay* dan *auto debit*), belanja online hingga kemudahan transaksi sehari-hari. Bahkan untuk keperluan iklan dan promosi, perbankan tidak segan-segan memberikan hadiah, mengadakan *promotion event*, dan sebagainya.

Persaingan di dunia perbankan semakin sulit, dengan persaingan yang ketat, dimana semakin banyak lembaga keuangan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, menyebabkan setiap lembaga keuangan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sehingga dapat tercipta hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan sehingga membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Berikut tabel 5 peringkat terbaik perbankan syariah di Indonesia tahun 2019.

**Tabel 1.1**  
**5 Peringkat Terbaik Bank Syariah di Indonesia Tahun 2019**

No	Nama Bank
1	Bank Syariah Mandiri
2	Bank Muamalat Indonesia
3	Bank Rakyat Indonesia Syariah
4	Bank Negara Indonesia Syariah
5	Bank Mega Syariah

Sumber; <https://www.infoperbankan.com>, 2019

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat dari 5 (lima) bank syariah terbaik dalam layanan, BNI Syariah berada pada urutan keempat. Itu artinya BNI Syariah harus lebih bekerja keras lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berikut ini tabel 1.2 jumlah nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2019.

**Tabel 1.2**  
**Pertumbuhan jumlah Nasabah Tabungan iB Hasanah Pada PT BNI Syariah**  
**Cabang Pekanbaru Tahun 2014 -2019**

No	Tahun	Jumlah	Pertumbuhan (%)
1	2014	36.221	-
2	2015	46.279	27,77%
3	2016	55.007	18,86%
4	2017	60.326	9,67%
5	2018	69.271	14,83%
6	April 2019	71.546	4,28 %

Sumber : BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 2019

Berdasarkan data tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa persentase pertumbuhan nasabah bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru mengalami pluktuatif setiap tahunnya. Pada tahun 2014 ke tahun 2015 persentase pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 27,77. Tahun 2015 ke tahun 2016 persentase pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 18,86. Tahun 2016 ke tahun 2017 persentase pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 9,67. Tahun 2017 ke tahun 2018 persentase pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 14,83.

Berikut ini tabel 1.3 menjelaskan tentang jumlah karyawan BNI Syariah Pekanbaru

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Karyawan PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru**  
**Tahun 2014 – 2018**

<b>No</b>	<b>Bagian Tugas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1	Branch Manager (BM)	1	1	1	1	1
2	Business Manager (BNM)	-	-	1	1	1
3	Operational Manager (OM)	1	1	1	1	1
4	Branch Internal Control (BIC)	1	1	1	1	1
5	Recovery & Remedial Head (RRH)	1	1	1	1	1
6	Recovery & Remedial Assistant (RRA)	1	1	1	1	1
7	Consumer Sales Head (CSH)	1	1	1	1	1
8	Sales Officer (SO)	1	2	1	1	1
9	Sales Assistant (SA)	2	2	3	4	4
10	Funding Assistant (SA)	1	1	1	1	1
11	Consumer Prosessing Head (CPH)	1	1	1	1	1
12	Consumer Prosessing Assistant (CPA)	1	1	2	2	2
13	Collection Assistant (CA)	1	1	1	1	1
14	SME Finencing Head (SFE)	1	1	1	1	1
15	SME Account Officer (SAO)	2	2	3	3	3
<b>No</b>	<b>Bagian Tugas</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
16	General Affairs Head (GAH)	1	1	1	1	1
17	Administrasi Assistant (ADA)	1	1	2	2	2
18	Operasional Head (OH)	1	1	1	1	1
19	Financing Suport Assistant (FSA)	1	2	2	2	2
20	Customer Service Head (CSH)	1	1	1	1	1
21	Customer Service (CS)	2	3	3	3	3
22	Teller (TL)	2	2	2	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>34</b>

*Sumber : BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 2019*

Pada tabel 1.3 diatas dapat dilihat perkembangan jumlah pegawai 5 (lima) tahun terakhir pada PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru dimana jumlah karyawan pada tahun

2014 sebanyak 25 orang, tahun 2015 sebanyak 28 orang, tahun 2016 sebanyak 32 orang, tahun 2017 sebanyak 34 orang dan tahun 2018 sebanyak 34 orang. Pegawai sangat berperan penting dalam memuaskan nasabahnya. Sebagus apapun kualitas produk yang dimiliki perusahaan, jika tidak memiliki pegawai yang memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, nasabah bisa berpindah ke bank yang lain.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan nasabah. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Beberapa upaya yang sudah dilakukan oleh BNI Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui pelayanan pelanggan antara lain: menyediakan halaman parkir dengan tidak berbayar yang dijaga oleh security. Menyambut nasabah dengan salam, sapa dengan sopan di depan pintu masuk dan kemudian menanyakan apa yang harus dibantu sehingga memudahkan nasabah menyelesaikan urusannya. Penampilan pegawai yang islami, Menyediakan tempat duduk yang nyaman dengan ruangan yang bersih dan disediakan televisi supaya nasabah tidak merasa bosan menunggu antrian. Menambah jumlah pegawai *customer service* dan *teller* sesuai dengan meningkatnya jumlah nasabah. Mengadakan pelatihan terhadap pegawai guna meningkatkan pengetahuan dalam melayani kebutuhan nasabah dan juga cara menghadapi nasabah komplain.

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa yang ditawarkan. Bila kualitas pelayanan diterima baik berarti nasabah merasa puas, dan hal tersebut akan mendorong nasabah untuk tetap menjadi nasabah yang setia. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima kurang baik maka nasabah kurang puas, dan ia mungkin akan terpengaruh dan beralih ke pihak lain.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Berikut ini tabel 1.4 tentang jenis keluhan nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Jenis Komplain Nasabah Tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

No	Jenis Komplain	Jumlah	Persentase (%)
1	Lapangan parkir untuk mobil kurang luas	30	18,52
2	Pelayanan Customer Service yang lamban	37	22,84
3	Kartu ATM yang tertelan di mesin ATM	45	27,78
4	Atrian yang lama	22	13,58
5	Mesin ATM yang rusak	18	11,11
6	Pegawai yang kurang cekatan	10	6,17
	Jumlah	162	100

Sumber : PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 2019

Tabel 1.4 diatas menjelaskan beberapa jenis komplain yang sering dikeluhkan oleh nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru tahun 2019. Adapun jenis komplek yang paling tinggi nasabah adalah mengenai Kartu ATM tertelan di Mesin ATM sebesar 27,78%, kemudian Pelayanan *Customer Service* yang lamban sebesar 22,84% dan lapangan parkir untuk mobil yang kurang luas sebesar 18,52%, keluhan antrian yang lama sebesar 13,58%, Mesin ATM yang rusak sebesar 11,11% dan keluhan tentang pegawai yang kurang cekatan sebesar 6,17%.

Secara umum nasabah yang puas terhadap produk dan layanan yang diberikan suatu perusahaan akan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut sekalipun ada tawaran yang lebih menggiurkan dari perusahaan lain. Bila ada hal yang tidak disukai maka diberitahukan kepada perusahaan, dan tidak memberitahukannya kepada pihak lain.

Seperti yang dikemukakan oleh Hasan (2010:94) dimana pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila karyawan memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah.

Perbankan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa, tujuan dari perbankan adalah menciptakan nasabah yang puas terhadap produk yang ditawarkan melalui pelayanan sehingga bisnis bisa berjalan dengan baik. Karena salah satu upaya untuk memenangkan persaingan itu adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah sehingga nantinya akan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada 20 orang nasabah tabungan iB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, 55% menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sisanya 45% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan nasabah BNI Syariah karena antrian yang lama, Pelayanan Customer Service yang lamban serta Kartu ATM yang tertelan di Mesin ATM.

Tabungan iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah. Setiap nasabah memperoleh buku tabungan, Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver, E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking. Adapun keunggulan dari produk antara lain: Hasanah Debit Siver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan Kartu belanja (*Debit Card*) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,- dan dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas upaya PT BNI Syariah untuk menjaga kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan jasa. Dengan judul yang diajukan dalam penelitian ini yaitu **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru).**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

## 1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

- Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada nasabah tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada nasabah tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

### b. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

#### 1. Bagi Penulis

Menambah ilmu, pengalaman dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

#### 2. Bagi Perusahaan

Dapat informasi yang bermanfaat bagi BNI Syariah Cabang Pekanbaru bahwa kualitas jasa nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### 3. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori tentang ilmu manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan skripsi ini maka penulis membaginya dalam 6 (enam) bab seperti berikut ini :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pertama dari penulisan proposal ini yang antara lain berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam hal ini penulis akan menyajikan beberapa teori yang melandasi pembahasan skripsi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini, membahas tentang lokasi penelitian, operasional variabel, jumlah populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data untuk menjawab hipotesis

### BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

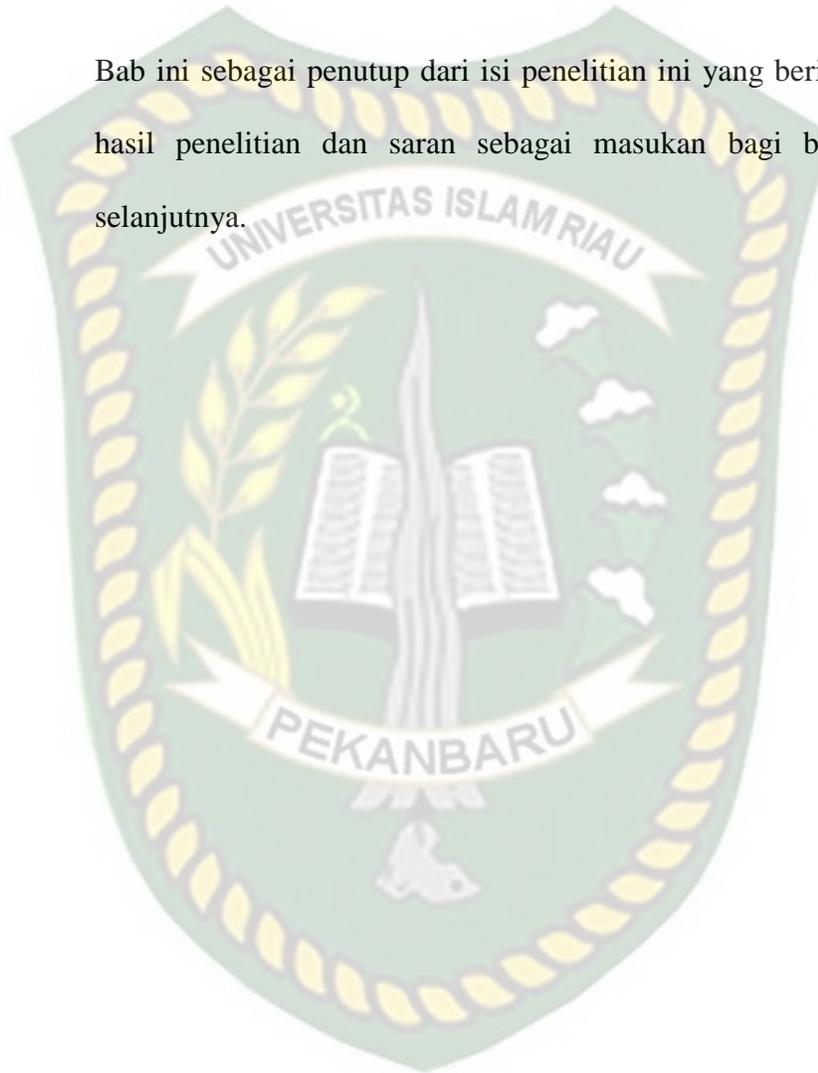
Dalam bab ini penulis, menyajikan sejarah singkat perusahaan dan, visi dan misi, struktur organisasi dan produk-produk dari PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru

### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, diuraikan tanggapan responden dan hasil penelitian tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Nasabah IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini sebagai penutup dari isi penelitian ini yang berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran sebagai masukan bagi bank dan peneliti selanjutnya.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Kepuasan Pelanggan

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Handi Irawan (2004:7) mengemukakan bahwa: “Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya.” Oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memperlakukan pelanggan yang menguntungkan bagi pelanggan dan juga buat perusahaan.

Pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pelanggan. Jadi dengan kata lain, pelanggan adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler (2000: 52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Tjiptono & Gregorius (2011:7) mengatakan Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggannya akan memperoleh beberapa manfaat pokok yaitu,

1. Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.
7. Menekan biaya melayani pelanggan sebagai dampak faktor familiaritas dan relasi khusus dengan pelanggan
8. Terbukanya peluang pelanggan melakukan penjualan silang (cross selling) produk.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat (Tjiptono dalam Edi Mulyana 2011:41) seperti:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang
3. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan
4. Dapat menciptakan loyalitas pelanggan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh meningkat.

### 2.1.2 Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Handi Irawan (2004:37) ada lima *driver* atau faktor-faktor utama kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 1. Kualitas produk

Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan. Pelanggan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan.

#### 2. Harga

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atau dikenakan atas sebuah produk atau jasa. Dengan kata lain harga merupakan sebuah nilai yang harus ditukarkan dengan produk yang dikehendaki konsumen. Atau dengan kata lain harga adalah jumlah rupiah yang bisa dibayar oleh pasar.

#### 3. *Service quality*

Kualitas pelayanan mencerminkan kondisi dan lokasi dari pemberian pelayanan. Seorang pelanggan sering membuat penilaian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan bukti-bukti yang nampak selama berinteraksi dengan perusahaan. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses.

#### 4. *Emotional factor*

Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran. Jadi emosi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, karena emosi dapat merupakan motivator perilaku dalam arti meningkatkan, tapi juga dapat mengganggu perilaku intensional manusia. Dengan melihat keadaan itu maka penting bagi setiap individu memiliki kecerdasan emosional agar menjadikan hidup lebih bermakna dan tidak menjadikan hidup yang dijalani menjadi sia-sia.

#### 5. Biaya dan kemudahan

Biaya dan kemudahan didefinisikan dengan pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Biaya adalah kas atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini dan masa yang akan datang bagi organisasi. Ekuivalen kas artinya sumber non kas dapat ditukar dengan barang atau jasa yang diinginkan.

### 2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller dalam Hasan (2013:106), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran secara langsung. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga utk direspons dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

3. Lost Customer Analysis

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

4. Survei kepuasan pelanggan

Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga

perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Juran dalam Ismanto, 2014:90). Menurut Hasan (2013:91), Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah *value* produk yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum menggunakan. Rumusan ini diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = f(\text{Harapan terhadap produk} : \text{Kinerja produk yang dirasakan}).$$

Dari persamaan itu, kemungkinan pelanggan akan menyetakan kepuasan dalam berbagai bentuk perilaku sebagai berikut:

Tabel 2.1. Kepuasan Pelanggan Dalam Berbagai Bentuk Perilaku

Apabila		Pelanggan	Dampak
1	Kinerja > harapan	→ Sangat puas	Kunjungan ulang, rekomendasi positif
2	Kinerja = harapan	→ Puas	Silence
3	Kinerja < harapan	→ Kecewa	Rekomendasi negatif

Sumber : Hasan, 2014: 91.

Artinya :

1. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk yang dinikmatinya lebih besar atau tinggi dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat puas (kinerja > harapan → sangat puas)
2. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk yang dinikmatinya sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka puas (kinerja = harapan → puas)
3. Apabila pelanggan mempersepsikan bahwa kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka kecewa (kinerja < harapan → kecewa).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung bakal diam bila puas, namun bila tidak puas, mereka akan membuat 'heboh'. pelanggan yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada 8 sampai 10 orang lain (teman atau keluarga). (Tjiptono, 2008:163).

Konsumen yang percaya pada penyedia jasa atau terlibat dalam proses pembelian cenderung memiliki untuk berpartisipasi dalam rekomendasi mulut ke mulut sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen mereka sendiri. Selain itu, emotional base dari sebuah kepuasan dikonfirmasi oleh tanggapan konsumen berkisar 64% - 77,3% berdasarkan respons emosional. Keputusan untuk membeli didorong oleh rasa puas, dan akan melakukan konsumsi ulang pada waktu yang akan datang serta memberitahukan orang lain atas kinerja produk yang dirasakan. Oleh karena itu, strategi bisnis yang sukses sangat dipengaruhi oleh kemampuan menciptakan keterikatan (yang

kuat) antara respons kognitif dan afektif (emosional) dalam ragam layanan produk (Hasan, 2013:93).

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Soegito (2007:152) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. “Kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005:121)”

Berdasarkan definisi kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangkan harapan

pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

### **2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan**

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut Tjiptono dalam Edi Mulyanto (2011:28) loyalitas pelanggan tercipta karena adanya pelayanan yang baik sehingga pelanggan tidak pindah ke perusahaan orang lain. Adapun unsur-unsur dari pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang disediakan pada saat melayani konsumen sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

3. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.

4. Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

## 5. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah bengkel, agar pelanggan semakin erat dan tidak berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah-tamah dan nyaman.

### 2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2008:95), yaitu:

- a. *Reliabilitas (Reliability)*, yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. *Daya Tanggab (Responsiveness)*, yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
- c. *Jaminan (Assurance)* yaitu berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. *Empati (Empathy)*, yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- e. *Bukti Fisik (Tangibles)* yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Sedangkan menurut Othman & Owen (Cahyani,2016), mengatakan adanya perbedaan budaya antara negara, wilayah, agama, atau kelompok etnis yang memperkuat pentingnya membangun dimensi tambahan untuk SQ dalam industri perbankan Syariah, dengan menambahkan dimensi baru yaitu dimensi *Compliance* (Kepatuhan dengan hukum Islam). Model ini disebut sebagai MODEL CARTER. Model CARTER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada perbankan syariah yang terdiri dari enam (6) dimensi antara lain *compliance, reliability, tangible, empati dan responsiveness*. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. *Compliance* yaitu kemampuan perbankan dalam memenuhi prinsip prinsip syariah dalam hukum Islam.berupa:

- Menjalankan prinsip dan hukum Islam
- Tidak ada pembayaran Bungan baik untuk Bungan tabungan maupun bunga pinjaman
- Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami
- Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
- Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi

b. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansatunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen yaitu:

- Sopan dan bersahabat
- menyediakan saran dan nasehat keuangan
- Interior dan ruang tunggu yang nyaman

- Menyediakan akses informasi rekening
  - Tim manajemen yang berpengalaman
- c. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat yang terdiri dari:
- Pemberian layanan yang menyenangkan
  - Penyediaan produk dan layanan yang luas
  - Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin
  - Waktu layanan yang optimal
  - Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan
- d. *Tangible* yaitu aspek yang terlihat secara fisik misa peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi
- Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik
  - Transaksi yang cepat dan efisien
  - Jam operasi yang jelas
  - Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas
  - Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.
- e. *Emphaty* yaitu kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan
- Memberikan perhatian kepada nasabah
  - Memahami kebutuhan nasabah
  - Menyampaikan informasi kepada nasabah
  - Pelayanan yang adil tanpa memandang status ekonomi

- Memberikan pelayanan dengan sabar

f. *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberiksn layanan yang cepat antara lain:

- Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan
- Karyawan bersedia membantu konsumen
- Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami
- Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan
- Layanan yang cepat dan efisien

### **2.3 Hubungan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan**

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, diperlukan dukungan dari semua sumber daya organisasi, serta tanggungjawab penuh pimpinan tingkat korporat. Karyawan sebagai garis depan menjadi ujung tombak perusahaan yang berintegrasi langsung dengan pelanggan. (Hasan, 2013: 109).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu harapan dan keluhan terhadap jasa yang diterima. Apabila pelanggan menerima perlakuan yang baik sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan puas dan sebaliknya apabila pelanggan diperlakukan dengan kurang baik dan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan tidak akan puas dan kecewa dengan perusahaan kita (Tjiptono, 2004)

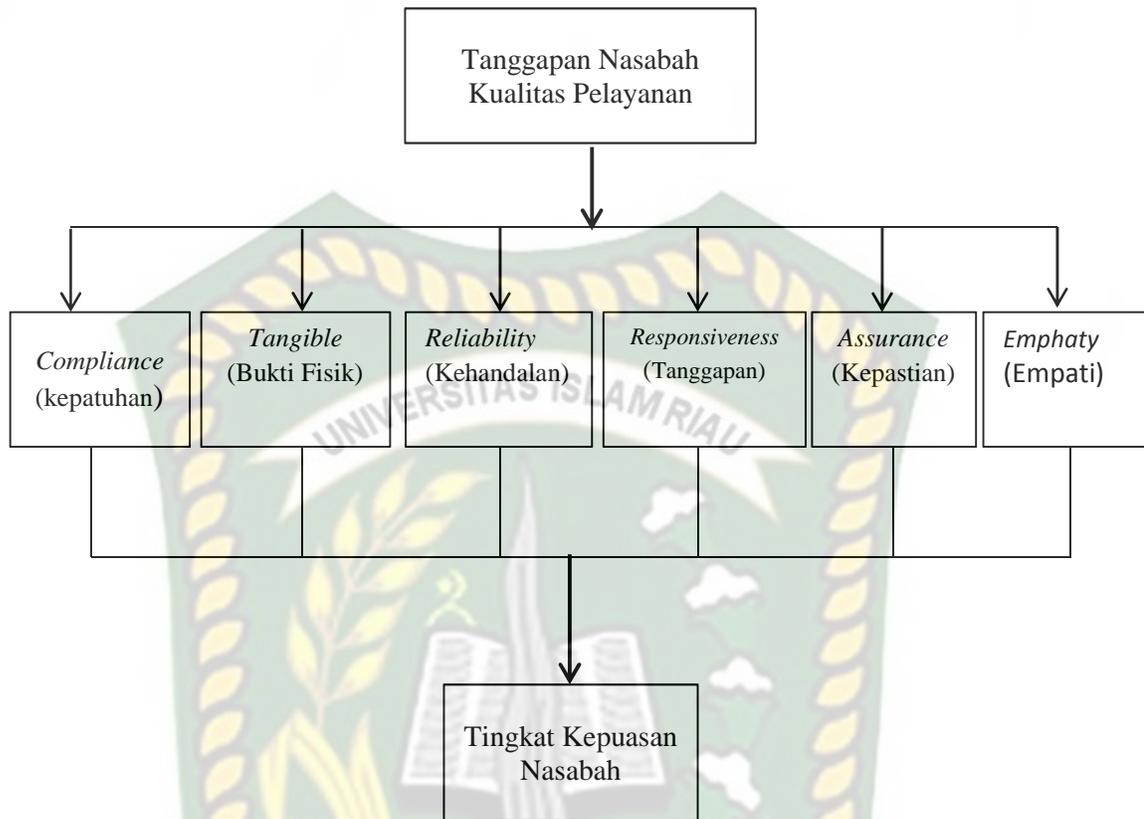
Harapan pelanggan pada dasarnya sama dengan pelayanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Pengaruh dari harapan pelanggan dan kenyataan pelanggan dibandingkan sehingga dapat diketahui baik buruknya kualitas pelayanan suatu perusahaan. Apabila kenyataan yang pelanggan terima melebihi harapan berarti kualitas pelayanannya baik. Sedangkan apabila kenyataan yang mereka terima lebih rendah daripada harapan berarti kualitas pelayanannya buruk .

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan.

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini menguji untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Adapun alur dari analisis data penelitian ini adalah seperti yang digambarkan pada gambar 2.1 berikut ini :

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa dimensi-dimensi tingkat kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah.
2. *Assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman, bersikap sopan dan percaya kepada pelanggan.
3. *Reliability* merupakan kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.

4. *Tangible* yaitu aspek yang terlihat secara fisik seperti penampilan karyawan, interior gedung, tepat parkir dll.
5. *Empaty* merupakan kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian kepada pelanggan.
6. *Responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan layanan dengan cepat dan tanggap

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai perbandingan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Alat Ukur	Hasil Penelitian
1	Erlinda Rosa & Paidi Hidayat	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan	Costomer Satisfaction index (CSI) dan IPA (Diagram Cartesius)	Penelitian mengungkapkan bahwa pelanggan puas dengan layanan dari PT. Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan dengan tingkat CSI adalah sebanyak 66,26%. Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), 6 atribut dikategorikan sebagai "prioritas perbaikan", dan 10 atribut adalah sebagai "menjaga pekerjaan yang baik". Selanjutnya, ada 4 atribut

				dikategorikan sebagai "mungkin berlebihan" dan 2 atribut adalah sebagai "prioritas rendah
2	Wuri Purnamasari (2013)	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Kredit Multiguna Pada Bank DKI Cabang Gunadarma Depok	Analisis Persentase dan Diagram Cartesius	Kepuasan nasabah kredit multiguna Bank DKI, menunjukkan bahwa Bank DKI dianggap belum memenuhi kepuasan nasabah secara menyeluruh
3	Nizwardi Azkha (2006)	Analisis tingkat kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006	Analisis Persentase dan Diagram Cartesius	Tingkat kesesuaian pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Padang berkisar antara 76,84 % sampai 86,16 %. Ini berarti masih terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga secara keseluruhan belum tercapai kepuasan pasien.
4	Herlina, Joachim dan Tommy (	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Restorang "Dabu-

	2020)	Pelayanan Dabu- Dabu Lemong Boulevard Karangria		dabu Lemong” Bpulevard Karangria tergolong sangat puas dengan angka indeks kepuasan konsumen 80,9%
--	-------	--	--	---

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis temukan, perumusan masalah, kajian teoritis yang ada serta penelitian terdahulu, maka dapat dibuat hipotesis penelitian iniyaitu : diduga tingkat kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan jasa PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru adalah sedang.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Sudirman No.484 Kota Pekanbaru Provinsi Riau

#### 3.2 Operasional Variabel Penelitian

Adapun operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1. Operasional Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	a. <i>Compliance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalankan prinsip dan hukum Islam</li> <li>2. Tidak ada pembayaran bunga tabungan maupun pinjaman</li> <li>3. Menerapkan ketentuan layanan secara</li> <li>4. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga</li> <li>5. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan tabungan</li> </ol>	Likert
	b. <i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan kantor bersih dan nyaman</li> <li>2. Tampilan karyawan rapi dan Islami</li> <li>3. Halaman parkir luas dan aman</li> <li>4. Lokasi yang strategis</li> <li>5. Fasilitas ATM</li> </ol>	Likert
	c. <i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan yang menyenangkan</li> <li>2. Penyediaan produk dan layanan yang luas</li> <li>3. Keamanan bertransaksi terjamin</li> <li>4. Waktu layanan yang</li> <li>5. Pengintegrasian nilai tambah layanan</li> </ol>	Likert
	d. <i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan kotak saran</li> <li>2. Karyawan bersedia membantu</li> </ol>	Likert

		nasabah 3. Karyawan melayani nasabah secara Islami 4. Karyawan melayani dengan cepat dan tepat 5. Karyawan tanggap pada kebutuhan nasabah	
	<i>e. Assurance</i>	1. Karyawan yang sopan dan bersahabat 2. Menyediakan saran dan nasehat keuangan. 3. Ruang tunggu yang nyaman 4. Menyediakan akses Informasi rekening 5. Karyawan memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas	Likert
	<i>f. Emphaty</i>	1. Karyawan perhatian kepada nasabah. 2. Karyawan memahami kebutuhan nasabah 3. Karyawan menyampaikan informasi yang lengkap 4. Karyawan memberikan pelayanan secara adil 5. Karyawan bersikap sabar menghadapi nasabah	Likert

### 3.3 Populasi dan sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono (2013:115). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Tabungan iB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang terdaftar pada bulan April 2019 yang berjumlah 71.546 orang.

#### 3.3.2 Sampel.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili. (Sugiyono, 2013:116).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan salah satu jenis metode dalam *nonprobability sampling* yaitu *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, (Sugiyono,2013:122)

Pengambilan sampel harus sesuai dengan kriteria tersebut, karena akan berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Sanusi (2017: 101), nilai toleransi sebesar 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nr^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

= persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir dalam penelitian ini adalah nilai “ ” sebesar 10%

Maka ukuran sampel :

$$n = \frac{71.546}{1 + (71.546 \times 10^2)}$$

$$n = \frac{71.546}{716,46}$$

$$n = 99.86$$

n = 99.86 atau dibulatkan menjadi 100 responden

Dengan demikian, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

### 3.4. Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh dari sumber secara langsung dari pihak objek penelitian, seperti data nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru, penilaian nasabah atas kualitas pelayanan.

#### b. Data Sekunder

Merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan, di catat pihak lain dan sudah didokumentasikan. Data sekunder yang diperlukan adalah seperti data karyawan, jumlah nasabah, struktur organisasi, profil BNI Syariah cabang Pekanbaru

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:224) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur dan hanya beberapa pertanyaan yang menyangkut permasalahan yang ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2013:228). Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara tatap muka langsung dan memberikan pertanyaan lisan dengan Staf yang ditunjuk oleh perusahaan.

#### b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:230).

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pernyataan kepada pihak responden secara tertulis sehingga memudahkan peneliti dalam pengolahan data.

### c. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada objek yang diteliti.

## 3.6 Metode Analisa data

Metode analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis deskriptif persentase, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Analisis deskriptif persentase merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah terhadap masing dimensi kualitas pelayanan pada BNI Syariah Pekanbaru.

### 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini dilakukan untuk memeriksa validitas dari pernyataan pada kuesioner, apakah pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas lam penelitian ini adalah korelasi bivariate pearson (produk momen pearson). Caranya adalah dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan SPSS (*Statistical*

*Package For Social Science*). Sebuah item dikatakan valid bila  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel, maka instrument pernyataan dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu pernyataan yang merupakan indikator dari variabel kontruk. Suatu pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisiten atau stabil dari waktu-ke waktu. (Ghozali, 2013:47). Uji Reliabilitas dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6. Untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.

### 3.6.2 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Dalam skala liker, jawaban setiap item instrumen yang memiliki tingkatan gradasi dari yang sangat negative sampai dengan yang sangat positif, berupa kata-kata, untuk menganalisis secara kuantitatif. Dalam hal ini kualitas pelayanan diranking menggunakan menggunakan skala 5 (lima), dengan skala berikut ini:

SP	= Sangat Puas	diberi skor	: 5
S	= Puas	diberi skor	: 4
KP	= Kurang Puas	diberi skor	: 3
TP	= Tidak Puas	diberi skor	: 2
STP	= Sangat Tidak Puas	diberi skor	: 1

Adapun langkah analisis data yang digunakan antara lain : Skoring yaitu memberikan skor terhadap butir-butir pernyataan yang terdapat dalam angket. Tabulasi dan analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan

jenis data yang dikumpulkan yaitu kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistik (persentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan: P = Angket Persentase

F = Frekuensi Jawaban

N = Banyaknya Responden.

Perhitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengkoreksi jawaban kuesioner dari responden
- b. Menghitung frekuensi jawaban responden
- c. Jumlah responden keseluruhan adalah 100 orang
- d. Dimasukkan ke dalam rumus
- e. Interval bobot nilai skor

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Berdirinya BNI Syariah

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sisten perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Komvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1746 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan. BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh DR Hasanudin M.Ag, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008

tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk syariah juga semakin meningkat. Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 kantor Wilayah dengan Cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang. 218 Kantor Cabang Pembantu, 12 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 Payment Point.

BNI Syariah Cabang Pekanbaru berdiri pada tanggal 21 Juli 2005, merupakan Kantor Cabang outlet ke -31 dengan tujuan untuk melakukan ekspansi jaringan. Peresmian Kantor BNI Syariah Cabang Pekanbaru diresmikan oleh Gubernur Riau dan juga Walikota Pekanbaru yaitu Bapak Herman Abdullah dan Direktur BNI Suroto Moehadji, serta dihadiri oleh pejabat pemerintah daerah, tokoh masyarakat dan pemuka agama Riau

#### **4.2 Visi dan Misi**

##### **a. Visi BNI Syariah**

Menjadi Bank syariah pilihan masyarakat unggul dalam layanan kinerja

##### **b. Misi BNI Syariah**

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

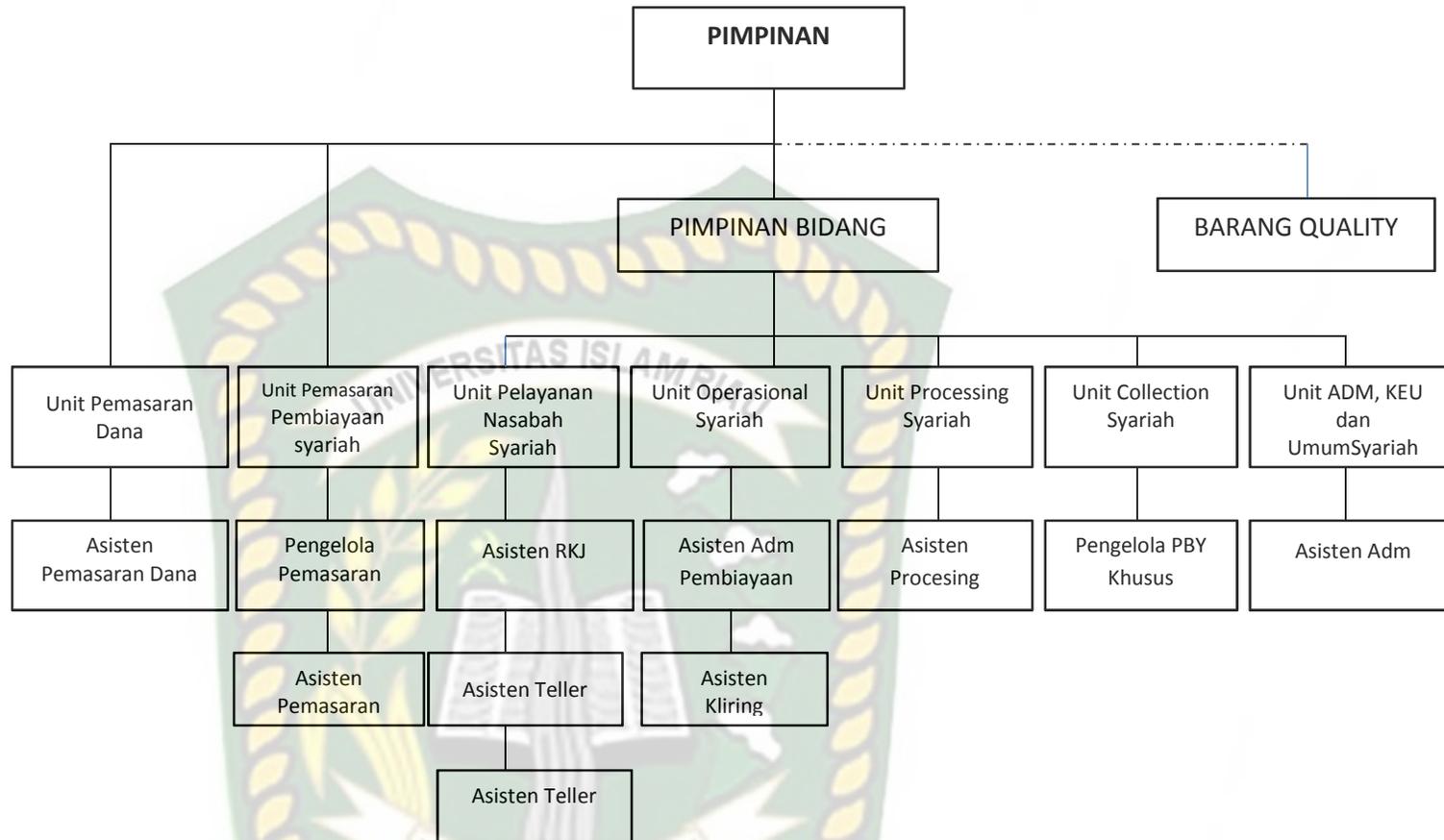
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

### 4.3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggungjawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasi secara formal. Struktur organisasi menunjukkan perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan.

Struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggungjawab dan system pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan. Adapun struktur organisasi PT. BNI Syariah cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:

**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU**



Sumber: PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. 2019

*a. Pimpinan*

1. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditargetkan.
2. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan
3. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaanya sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
4. Mengawasi semua bawahannya dan unit –unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan
5. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

*b. Unit Bidang Operasional*

1. Membuat program kerja dan anggaran bidang operasi cabang
2. Mensupervisi dan mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang
3. Meneliti dan memberikan persetujuan atas dokumen atau warkat maupun laporan-laporan yang berkaitan dengan kegiatan operasi sesuai wewenang limitasi yang diberikan
4. Mengelola berbagai dokumen atau warkat sebagai data penunjang administrative
5. Mengelola berbagai dokumen atau warkat maupun laporan –laporan yang berkaitan dengan kegiatan operasi sesuai wewenang limitasi yang diberikan
6. Melakukan upaya cross selling produk-produk bank
7. Melakukan pengendalian likuidasi Cabang dll.

c. Unit Pemasaran Dana

1. Merumuskan dan merencanakan target market dan sasaran perkreditan bank sesuai dengan kemampuan internal bank dengan memperhatikan kondisi pasar
2. Bertanggungjawab atas penyusun program kerja dan anggaran unit kerja yang dipimpinnya
3. Memformalisi prosedur persetujuan kredit yang efektif dan efisien namun tetap mempertimbangkan faktor-faktor keamanan dan resiko kredit
4. Melakukan review dari portofolio perkreditan dan garansi yang ada
5. Melaksanakn program supervise kredit secara aktif maupun pasif secara periodik. dll

d. Unit Pemasaran Pembiayaan

1. Mengawasi pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh petugas marketing
2. Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan oleh cabang terkait bisnis
3. Membuat perencanaan dan pengorganisasian kegiatan marketing
4. Mengidentifikasi nasabah yang sudah sesuai dengan target untuk menjamin tercapainya target pembiayaan sesuai dengan prosedur perusahaan
5. Mengumpulkan data, menganalisa permohonan pembiayaan nasabah untuk menjamin kelancaran proses pengajuan pembiayaan
6. Melaksanakan pembinaan dan mengawasi kegiatan sehari-hari bawahan

e. Unit ADM, Keuangan dan Umum Syariah

1. Menginvestasikan persediaan dan kebutuhan karyawan
2. Melakukan pengadaan/pembelian biaya biaya operasional untuk kepentingan kantor
3. Memelihara fasilitas kantor supaya kondisi baik dan bertanggungjawab atas keamanan peralatan
4. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan memotivasi karyawan
5. Melakukan rekrutmen karyawan serta menyiapkan pembayaran gaji karyawan sesuai dengan ketentuan direksi.

#### **4.4. Produk BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

##### **a. Pendanaan**

1. BNI Giro IB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

2. BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dengan menggunakan akad mudharabah.

3. BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah terdiri dari;

- BNI Dollar iB Hasanah,
- BNI Simpel iB Hasanah,
- BNI Baitullah iB Hasanah
- BNI Prima iB Hasanah
- BNI Tunas iB Hasanah
- BNI Bisnis iB Hasanah
- BNI iB Hasanah
- BNI Tapenas iB Hasanah
- BNI Tabunganku iB Hasanah

#### 4. Bancassurance

Blife Health Plan Syariah merupakan asuransi jiwa Syariah Kumpulan/Grup/Institusi (Berupa Asuransi Kesehatan). Dimana manfaat produknya :

- Rawat inap
- Rawat Jalan
- Rawat Gigi
- Rawat Lahir
- Rawat Kacamata

#### b. Pembiayaan

Pembiayaan terdiri dari beberapa produk yaitu

##### 1. Konsumer

- BNI Griya iB Hasanah
- BNI Multiguna iB Hasanah

- BNI Oto iB Hasanah
- BNI CCF iB Hasah
- BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

## 2. Mikro

- Mikro 2 iB Hasanah
- Mikro 3 iB Hasanah

## 3. KUR iB Hasanah

Merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur individu /perorangan. Badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Yang terdiri dari

- BNI KUR Mikro iB Hasanah
- BNI KUR Kecil iB Hasanah

## 4. Korporasi

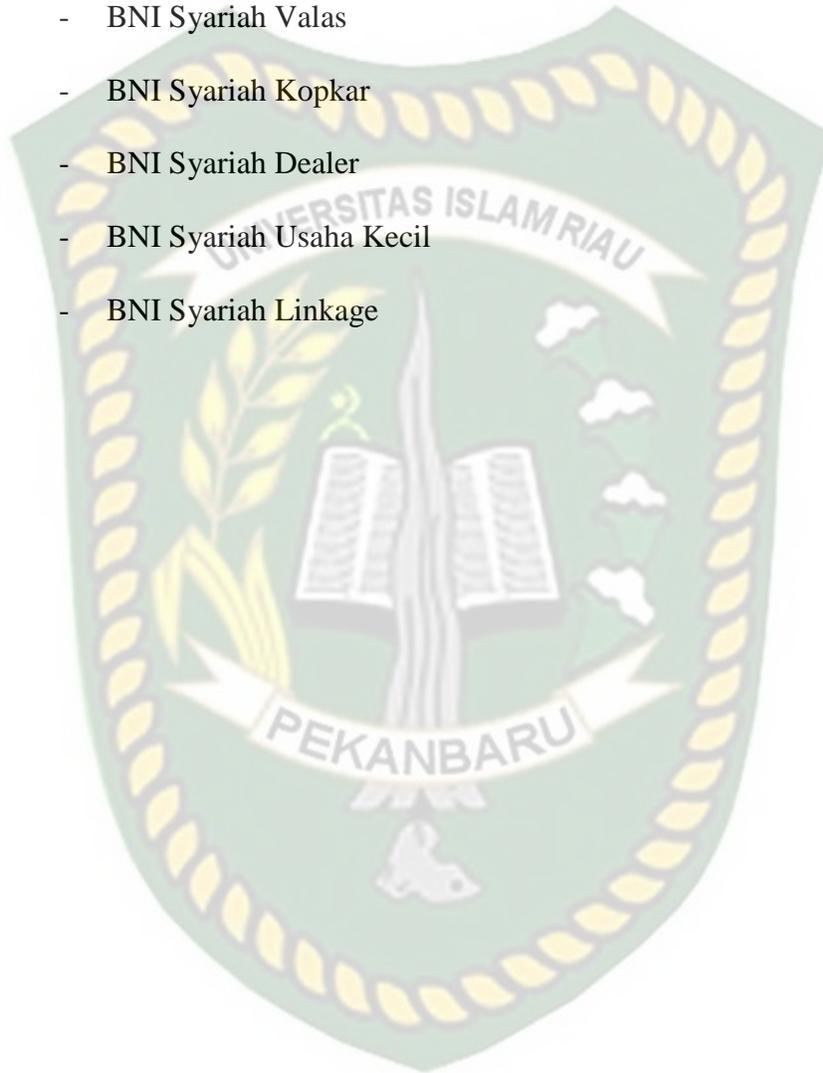
Produk korporasi terdiri dari:

- BNI Syariah Multifinance
- BNI Syariah Linkage Program
- BNI Syariah Kopkar
- BNI Syariah Usaha Besar
- BNI Syariah Valas
- BNI Syariah Ekspor

- BNI Syariah Onshore
- BNI Syariah Sindikasi

#### 5. Usaha Kecil Menengah

- BNI Syariah Wirausaha
- BNI Syariah Valas
- BNI Syariah Kopkar
- BNI Syariah Dealer
- BNI Syariah Usaha Kecil
- BNI Syariah Linkage



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identifikasi Responden

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang dilakukan pada 100 responden melalui penyebaran kuesioner dengan berbagai karakteristik. Karakteristik menjadi penting untuk diketahui agar menjadi bahan pertimbangan bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru untuk lebih memahami kebutuhan nasabahnya sesuai dengan karakteristik yang ada. Adapun karakteristik yang telah ditetapkan adalah, Jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan masa nasabah

##### 5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan bagian dari faktor psikologis yang dapat memengaruhi jawaban responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat ditabel dibawah ini:

Tabel 5.1  
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	37	37.00
2	perempuan	63	63.00
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan analisis terhadap 100 nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang menjadi sampel penelitian, didapatkan informasi bahwa mayoritas nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru adalah perempuan dengan jumlah 63 orang atau 63% dari responden. Sedangkan nasabah yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 37 orang atau 37% dari jumlah responden. Banyaknya nasabah perempuan dapat diidentifikasi bahwa nasabah perempuan ini adalah orang yang paling sering bertransaksi pada BNI Syariah cabang Pekanbaru. Kegiatan transaksi ini kemungkinan karena berhubungan dengan pekerjaan dan pihak BNI Syariah bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan atau instansi terkait untuk melakukan pembayaran.

### 5.1.2 Usia Responden

Usia seseorang pada umumnya dapat membedakan perilaku, cara berfikir, karakter dan emosi orang tersebut. Berikut tabel data deskripsi responden berdasarkan usia pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

**Tabel 5.2.**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	16 – 25 Tahun	55	55.0
2	26 – 35 Tahun	26	26.0
3	36 – 45 Tahun	8	8.00
4	46 - 55 Tahun	7	7.00
5	> 55	4	4.00
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.2 diatas menjelaskan tentang hasil analisis terhadap usia nasabah responden BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang menjadi responden penelitian, ternyata sebagian besar responden berumur 16 tahun sampai 25 tahun sebanyak 55 responden

dengan persentase sebesar 55.00 %. Sedangkan posisi kedua adalah usia 26 sampai 35 tahun, sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 25%. Kemudian usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 8 orang, usia 46 sampai 55 tahun sebanyak 7 orang dan usia 55 keatas ada sebanyak 4 orang.

### 5.1.3 Pendidikan Responden

Pendidikan yang dimiliki seseorang mampu mencerminkan karakter dan kemampuannya. Berikut deskripsi responden berdasarkan pendidikan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

**Table 5.3.**

#### **Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	42	42.0
2	Diploma	8	8.00
3	S1	46	46.0
4	S2	4	4.00
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Pada tabel 5.3 dapat diketahui, pendidikan responden yang paling dominan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru adalah pendidikan Strata satu (S1) sebanyak 46 orang dengan tingkat persentase sebesar 46%. Kemudian pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 42 responden dengan tingkat persentase 42%. Responden yang berpendidikan diploma sebanyak 8 orang (8%), dan yang berpendidikan strata dua (S2) sebanyak 4 orang atau 4%.

#### 5.1.4 Masa Nasabah Responden

Analisis masa nasabah ini dilakukan untuk mengetahui sudah berapa lama responden menjadi nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Hal ini bisa menggambarkan pengalaman nasabah dalam menerima kualitas layanan yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Berikut deskripsi responden berdasarkan masa nasabah.

**Tabel 5.4.**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Masa Nasabah**

No	Lama Nasabah	Frekuensi	Persentase
1	> 1 Tahun	3	3.0
2	1- 3 Tahun	58	58.0
3	4 - 6 Tahun	32	32.0
4	7-10	5	5.0
5	>10	2	2.0
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Pada tabel 5.4 diatas, dapat dilihat, masa nasabah yang paling banyak adalah masa antara 1 sampai 3 tahun yaitu 58 orang atau 58 % dari jumlah responden. Kemudian antara 4 sampai 6 tahun, yaitu sebanyak 32 orang atau 32 % dari responden. Sedangkan sisanya 5 orang 7 sampai 10 tahun, dibawah 1 tahun ada 3 orang dan di atas 10 tahun ada 2 orang responden.

#### 5.1.5 Pekerjaan Responden

Berikut ini tabel 5.5 mengenai deskripsi pekerjaan 100 responden pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Tabel 5.5.

## Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	6	6.0
2	Dosen	4	4.0
3	Karyawan	29	29.0
4	Ibu RumahTangga	3	3.0
5	Wiraswasta	32	32.0
6	Guru	3	3.0
7	Mahasiswa	23	23.0
	<b>Juml</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui, pekerjaan responden yang paling dominan adalah wiraswasta yaitu sebanyak 32 orang atau 32% dari jumlah responden. Kemudian peringkat kedua pekerjaan responden adalah karyawan yaitu sebanyak 29 orang atau 29 % dari jumlah responden, disusul oleh status mahasiswa sebanyak 23 orang atau 23 % dari responden. Selain itu pekerjaan responden ada yang pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 6 orang, Dosen sebanyak 4 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 orang, dan Guru sebanyak 3 orang.

## 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 5.2.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, untuk mengukur ketepatan instrument penelitian, uji validitas yang digunakan adalah *pearson correlation*. Uji validitas akan menguji masing-masing dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memuat 30 item pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansi 5%  $df = n-2 ( 100 - 2 ) = 98$  maka  $r_{tabel} =$  sebesar 0,1966. Dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Dimensi</b>	<b>Item</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Compliance (kepatuhan)	1	0.732	0.1966	Valid
	2	0.673	0.1966	Valid
	3	0.745	0.1966	Valid
	4	0.722	0.1966	Valid
	5	0.749	0.1966	Valid
<i>Tangible</i> (Penampilan Fisik)	6	0.651	0.1966	Valid
	7	0.705	0.1966	Valid
	8	0.678	0.1966	Valid
	9	0.703	0.1966	Valid
	10	0.621	0.1966	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	11	0.701	0.1966	Valid
	12	0.670	0.1966	Valid
	13	0.742	0.1966	Valid
	14	0.732	0.1966	Valid
	15	0.738	0.1966	Valid
<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	16	0.736	0.1966	Valid
	17	0.826	0.1966	Valid
	18	0.835	0.1966	Valid
	19	0.739	0.1966	Valid
	20	0.744	0.1966	Valid
<i>Assurance</i> (Kepastian)	21	0.658	0.1966	Valid
	22	0.733	0.1966	Valid
	23	0.780	0.1966	Valid
	24	0.764	0.1966	Valid
	25	0.744	0.1966	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	26	0.715	0.1966	Valid
	27	0.764	0.1966	Valid
	28	0.724	0.1966	Valid
	29	0.843	0.1966	Valid
	30	0.753	0.1966	Valid

Sumber: Data Olahan, 2020

Pada tabel 5.6 diatas, dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan mempunyai nilai korelasi (*corrected item total correlation*) > 0.1966. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa semua item alat ukur pada dimensi kualitas pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### 1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden. Apabila jawaban yang diberikan konsisten, maka dikatakan instrument penelitian (pernyataan) telah dapat diandalkan (reliabel). Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas pernyataan hanya dilakukan satu kali dengan menggunakan cronbach's alpha pada aplikasi SPSS 23.

Tabel.5.7

Kesimpulan Hasil Uji Reliabilitas

<i>Dimensi</i>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Batas Reliabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Compliance (kepatuhan)</i>	0,774	0,60	Reliabel
<i>Tangible (penampilan Fisik)</i>	0,693	0,60	Reliabel
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	0,761	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness (Tanggapan)</i>	0,835	0,60	Reliabel
<i>Assurance (Kepastian)</i>	0,787	0,60	Reliabel
<i>Emphaty (Empati)</i>	0,816	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan,2020

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, dapat dilihat bahwa semua dimensi kualitas pelayanan pada PT BNI Syariah Cabang Pekanbaru yang terdiri dari compliance, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty memiliki nilai dengan *crombach's alpha* > 0,6. Dengan demikian semua alat ukur dapat dinyatakan dengan reliabel.

### 5.3. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah IB Hasanah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Untuk melakukan uji deskriptif dilakukan melalui tabulasi variabel-variabel yang dianalisis. Dengan melakukan skala pembobotan. Berdasarkan penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru dengan jumlah responden 100 orang.

Terdapat enam dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Pekanbaru yaitu *compliance* (kepatuhan), *tangible* (penampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (kepastian) dan *empaty* (empati). Masing masing dimensi dikembangkan menjadi lima indikator dan total pernyataan sebanyak 30 pernyataan yang disebar kepada 100 responden pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

Berikut akan diuraikan satu persatu tanggapan responden pada masing masing dimensi yaitu antara lain:

#### 5.3.1 *Compliance* (Kepatuhan)

*Compliance* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauh mana kemampuan BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip prinsip syariah. Pada dimensi kepatuhan ini, terdiri dari lima (5) pernyataan yang diajukan yaitu yang terdiri dari (1) prinsip yang dijalankan sesuai hukum Islam. 2) tidak ada pembayaran bunga baik untuk bunga tabungan maupun pinjaman, 3) menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami, 4) Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga dan 5) penerapan ketentuan pembagian keuntungan investasi.

Berikut ini adalah hasil analisis tanggapan responden BNI Syariah Cabang Pekanbaru pada dimensi *compliance* yaitu sebagai berikut:

**Tabel. 5.8.**  
**Tanggapan Responden Tentang BNI Syariah Cabang Pekanbaru Menjalankan Prinsip Dan Hukum Sesuai Dengan Syariat Islam**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	43	43.00
2	Puas	50	50.00
3	Kurang Puas	7	7.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Pada tabel 5.8 diatas, dapat dijelaskan, responden yang sangat puas pada pernyataan “BNI Syariah Cabang Pekanbaru menjalankan prinsip dan hukum sesuai dengan Syariat Islam ” dimana 50 responden dengan persentase 50% menyatakan puas, sangat puas 43 responden dengan persentase 43%, 7 responden dengan persentase 7 % menyatakan kurang puas.

Tanggapan responden dalam pernyataan dapat di simpulkan, termasuk dalam kategori puas pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam menjalankan prinsip dan hukum sesuai dengan syariat Islam. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa responden, memilih menabung atau menjadi nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru, adalah untuk menghindari riba. BNI Syariah salah satu perbankan yang menjalankan usahannya berdasarkan syariat Islam.

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan Responden Tentang BNI Syariah Memiliki Produk Yang Tidak Ada**  
**Pembayaran Bunga Tabungan Maupun Pinjaman**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23.00
2	Setuju	67	67.00
3	Kurang Setuju	10	10.00
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.9 diatas, dapat diketahui responden yang sangat puas pada pernyataan “BNI Syariah Cabang Pekanbaru memiliki produk yang tidak ada pembayaran bunga tabungan pinjaman” dimana, tanggapan responden yang paling dominan adalah menyatakan puas yaitu sebanyak 67 orang atau 67% dari jumlah responden, sangat puas 23 orang atau 23%, kurang setuju 10 orang atau 10% dari responden.

Kesimpulan dari tanggapan responden ini berada dalam kategori puas memiliki produk yang tidak ada pembayaran Bungan tabungan maupun pinjaman. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa responden, BNI Syariah Cabang Pekanbaru memberikan pilihan produk kepada nasabah yang tidak ada bunganya. BNI Syariah tidak ada menggunakan bunga tetapi bagi hasil.

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan Responden Tentang Ketentuan Layanan Produk Tabungan IB**  
**Hasanah Sesuai Syariat Islam**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	29	29.0
2	Puas	62	62.0
3	Kurang Puas	9	9.0
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah,2020

Berdasarkan tabel 5.10 diatas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden yang paling dominan adalah menyatakan puas yaitu sebanyak 62 orang atau 62% dari jumlah responden kemudian yang menyatakan sangat puas pada pernyataan “ketentuan layanan produk tabungan IB Hasanah BNI Syariah Pekanbaru sesuai dengan Syariat Islam” dimana, sebanyak 29 orang atau 29 %. 9 orang atau 9% responden kurang puas.

Dengan demikian dapat disimpulkan tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas pada ketentuan layanan produk tabungan IB Hasanah sudah sesuai dengan syariat Islam.

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Mengenai BNI Syariah Cabang Pekanbaru Memberikan Kesempatan Pinjaman Bebas Bunga Pada Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	16	16.00
2	Puas	65	65.00
3	Kurang Puas	19	19.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.11 diatas, dapat diketahui pernyataan responden pada “BNI Syariah Cabang Pekanbaru memberikan kesempatan pinjaman bebas Bunga pada nasabah” yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 65 orang atau 65%. 16 orang atau 16% puas, 19 orang atau 19% responden kurang puas

Kesimpulannya adalah tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan BNI Syariah Cabang Pekanbaru memberikan kesempatan pinjaman bebas Bungan pada nasabah.

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pembagian Keuntungan Investasi yang**  
**Diterapkan Oleh BNI Syariah Menguntungkan Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	12	12.00
2	Puas	64	64.00
3	Kurang Puas	24	24.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.12 diatas menjelaskan tentang “pembagian keuntungan investasi yang diterapkan oleh BNI Syariah Cabang Pekanbaru menguntungkan nasabah” yang paling dominan adalah puas yaitu sebanyak 64 orang atau 64% kemudian disusul dengan pernyataan kurang puas sebanyak 24 orang atau sebesar 24 % dan yang menyatakan sangat puas hanya sebanyak 12 orang atau 12 % dari jumlah responden. Kesimpulan dari tanggapan responden pernyataan ini adalah berada dalam kategori puas pada pernyataan tentang pembagian keuntungan investasi yang diterapkan oleh BNI Syariah menguntungkan nasabah.

**Tabel 5.13**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Terhadap Kualitas**  
**Pelayanan Pada Dimensi Compliance pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Menjalankan prinsip dan hukum Islam	43	50	7	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>215</b>	<b>200</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>436</b>
2	Tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	23	67	10	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>115</b>	<b>268</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>413</b>

3	Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami	29	62	9	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>145</b>	<b>248</b>	<b>27</b>	-	-		<b>420</b>
4	Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga	16	65	19	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>80</b>	<b>260</b>	<b>57</b>	-	-		<b>397</b>
5	Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	12	64	24			100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>60</b>	<b>256</b>	<b>72</b>	-	-		<b>388</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>29.94</b>	<b>59.98</b>	<b>10.08</b>			<b>100</b>	<b>2054</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.13 dapat diketahui keseluruhan pernyataan pada dimensi *compliance* (kepatuhan) diperoleh 59,98 % responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *compliance*. 29,94 % sangat puas, 10,08 % kurang puas

Berdasarkan tabel 5.13 diatas dapat dilihat bahwa total bobot dimensi Compliance (kepatuhan) pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru sebesar 2054. Berikut dijelaskan nilai tertinggi dan terendah pada dimensi *compliance* antara lain :

$$\text{Nilai Maksimal} = 5 \times 5 \times 100 = 2500$$

$$\text{Nilai Minimal} = 5 \times 1 \times 100 = 500$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Tingkat bobot dimensi compliance pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dapat ditentukan dengan kategori berikut ini:

Sangat baik = 2101 – 2500

Baik = 1.701 – 2100

Cukup Baik = 1301 – 1700

Tidak Baik = 901 – 1300

Sangat Tidak Baik = 500 – 900

Berdasarkan total bobot nilai dimensi *compliance* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dimensi *compliance* termasuk dalam kategori baik. Dimana nilai 2054 berada di range 1701 – 2100. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *compliance* termasuk dalam kategori baik.

Jika dilihat satu persatu pernyataan pada dimensi *compliance* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, pernyataan yang paling tinggi bobot nilainya adalah pada item nomor 1 mengenai “menjalankan prinsip dan hukum sesuai syariat Islam” dengan jumlah skor sebesar 436. Sedangkan bobot nilai yang paling rendah yaitu sebesar 388, terdapat pada item nomor lima (5) mengenai penerapan ketentuan pembagian keuntungan investasi.

### 5.3.2 *Tangible* (Penampilan Fisik)

Dimensi *Tangible* atau penampilan fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam melayani nasabahnya. Untuk mengetahui kepuasan nasabah Pada dimensi *tangible* atau penampilan fisik kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu tampilan kantor, penampilan karyawan, halaman parkir, lokasi, dan fasilitas ATM.

Adapun tanggapan responden BNI Syariah Cabang Pekanbaru mengenai dimensi *tangible* (penampilan fisik) adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Gedung Kantor BNI Syariah Pekanbaru**  
**Terlihat Indah Dan Bersih**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Puas	30	30.00
2	Puas	60	60.00
3	Kurang Puas	10	10.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.14 diatas menjelaskan tentang tanggapan responden gambaran Gedung BNI Syariah Cabang Pekanbaru terlihat indah dan bersih, dimana yang menyatakan puas sebanyak 60 orang atau 60% responden, 30 orang atau 30% responden sangat puas, 10 orang atau 10 % responden kurang puas.

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel 5.14 diatas dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan keindahan dan kebersihan dari kantor BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden Tentang Penampilan Karyawan BNI Syariah**  
**Cabang Pekanbaru Rapi, Bersih Dan Islami**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	31	31.00
2	Puas	63	63.00
3	Kurang Puas	5	5.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah

Tabel 5.15 diatas, menjelaskan tentang tanggapan responden responden pada pernyataan penampilan karyawan BNI Syariah Cabang Pekanbaru rapi, bersih dan

islami” dimana, jawaban yang paling dominan adalah menyatakan puas yaitu sebanyak 63 orang atau 63% dari jumlah responden. yang menyatakan sangat puas sebanyak 31 orang atau 31 % dari jumlah responden, 5 orang atau 5% responden kurang puas dan tidak puas juga hanya 1 orang dari 100 total responden.

Dengan demikian dapat disimpulkan tanggapan responden tersebut berada dalam kategori puas pada pernyataan penampilan karyawan BNI Syariah Cabang Pekanbaru rapi, bersih dan islami.

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan Resonden Tentang Area Parkir BNI Syariah Pekanbaru**  
**Luas dan Aman**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	13	13.00
2	Puas	56	56.00
3	Kurang Puas	30	30.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.16 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden yang paling dominan adalah menyatakan puas yaitu sebanyak 56 orang atau 56%, sangat puas sebanyak 13 orang atau 13 %, kurang puas ada sebanyak 30 orang atau sebesar 30 % dari total responden dan yang menyatakan tidak puas hanya 1 orang.

Kesimpulan dari tanggapan responden mengenai pernyataan ini adalah termasuk dalam kategori puas pada pernyataan area parkir BNI Syariah Pekanbaru luas dan aman.

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden Tentang Letak Kantor BNI Syariah Pekanbaru**  
**Berada Di Lokasi yang Strategis**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	23	23.00
2	Puas	58	58.00
3	Kurang Puas	19	19.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.17, dijelaskan pernyataan letak kantor BNI Syariah Cabang Pekanbaru berada di lokasi yang strategis, yang menyatakan puas sebanyak 58 orang atau 58%. 23 orang atau 23% responden sangat puas, 19 orang atau sebesar 19 % responden kurang puas.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan letak kantor BNI Syariah Cabang Pekanbaru berada di lokasi yang strategis”.

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden Tentang Fasilitas ATM BNI Syariah Mudah di Peroleh**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	12	12.00
2	Puas	60	60.00
3	Kurang Puas	25	25.00
4	Tidak Puas	3	3.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.17 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang paling dominan adalah menyatakan puas pada pernyataan fasilitas ATM Syariah mudah

diperoleh adalah sebanyak 60 orang atau 60%. 25 orang atau 25% responden kurang puas. 12 orang atau 12% responden sangat puas.

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori setuju

**Tabel 5.19**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Dimensi Tangible Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Tampilan kantor bersih dan nyaman	30	60	10	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>150</b>	<b>240</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>420</b>
2	Karyawab berpenampilan rapid an islami	31	63	5	1	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>155</b>	<b>252</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>424</b>
3	Halaman parkir yang luas dan dijaga petugas	13	56	30	1	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>65</b>	<b>224</b>	<b>90</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>381</b>
4	Lokasi yang strategis	23	58	19	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>115</b>	<b>232</b>	<b>57</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>404</b>
5	Fasilitas ATM tersedia secara memadai	12	60	25	3	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>60</b>	<b>240</b>	<b>75</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>381</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>27.11</b>	<b>59.10</b>	<b>13.28</b>	<b>0,50</b>		<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.19 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi *tangible* (penampilan fisik) diperoleh 59,10 % responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* 27,11 % sangat puas, 13.28 % kurang

puas dan 0,50 % sedangkan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada.

Jumlah bobot nilai skor dimensi tangible pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru diperoleh sebesar 2010. Nilai tertinggi dan terendah pada dimensi ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Maksimal} : 5 \times 5 \times 100 = 2.500$$

$$\text{Nilai Minimal} : 5 \times 1 \times 100 = 500$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui tingkat rekapitulasi dimensi *tangible* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dapat ditentukan dengan kategori dibawah ini :

$$\text{Sangat baik} = 2101 - 2500$$

$$\text{Baik} = 1701 - 2100$$

$$\text{Cukup Baik} = 1301 - 1700$$

$$\text{Tidak Baik} = 901 - 1300$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 500 - 900$$

Berdasarkan jumlah bobot nilai dimensi tangible pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dimensi tangible berada di range 1701 – 2100. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tangible termasuk dalam kategori baik.

Jika dilihat satu persatu item pernyataan pada dimensi tangible, bobot nilai skor tanggapan responden yang paling tinggi berada pada item nomor 2 (dua) mengenai penampilan karyawan yang rapid an Islami dengan jumlah skor sebesar 424. Sedangkan

bobot nilai yang paling terendah terdapat pada item nomor 5 yaitu mengenai ketersediaan fasilitas ATM secara memadai dengan skor sebesar 325.

### 5.3.3. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (kehandalan) yang dimaksud didalam penelitian ini adalah kemampuan BNI Syariah Cabang Pekanbaru dalam memberikan layanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam dimensi *reliability* diukur dengan 5 indikator yang terdiri dari pelayanan yang menyenangkan, produk dan layanan yang disediakan berbagai jenis, keamanan nasabah dalam bertransaksi yang terjamin keamanannya.

Berikut tanggapan responden pada pernyataan dimensi *reliability* BNI Syariah Cabang Pekanbaru.

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memberikan**  
**Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sangat puas	30	30.00
2	Puas	53	53.00
3	Kurang Puas	17	17.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Tabel 5.20 diatas menjelaskan tanggapan responden mengenai “karyawan memberikan layanan dengan cepat” dimana, jawaban yang paling dominan adalah menyatakan puas sebanyak 53 orang atau 53%, sangat puas 30 orang atau 30%, kurang puas sebanyak 17 orang atau 17%.

Tanggapan responden terhadap pernyataan ini dapat disimpulkan, termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memberikan layanan dengan cepat.

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden Tentang Produk Dan Layanan IB Hasanah Yang**  
**Ditawarkan Karyawan Sangat Menarik**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	18	18.00
2	Puas	59	59.00
3	Kurang Puas	23	23.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Tabel 5.21 diatas, menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai pernyataan produk dan layanan IB Hasanah yang ditawarkan karyawan BNI Syariah Cabang Pekanbaru sangat menarik dimana, jawaban yang menyatakan puas sebanyak 59 orang atau 59% dari jumlah responden kemudian kurang puas ada sebanyak 23 orang atau sebesar 23 %, dan sangat puas sebanyak 18 orang atau 18 % dari jumlah responden.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan produk dan layanan IB Hasanah yang ditawarkan karyawan sangat menarik

**Tabel 5.22**  
**Tanggapan Responden Tentang BNI Syariah Cabang Pekanbaru Menjamin**  
**Keamanan Nasabah Dalam Bertransaksi**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	30	30.00
2	Puas	60	60.00
3	Kurang Puas	10	10.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.22 diatas, dapat diketahui dalam pernyataan BNI Syariah Cabang Pekanbaru menjamin Keamanan Nasabah dalam berinteraksi”adalah puas yaitu

sebanyak 60 orang atau 60%, kemudian sangat puas sebanyak 30 orang atau 30 % dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 10 orang atau sebesar 10 % dari total responden sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas tidak ada.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tersebut berada dalam kategori puas pada pernyataan BNI Syariah Cabang Pekanbaru menjamin Keamanan Nasabah dalam berinteraksi.

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memberikan Informasi Mengenai Produk IB Hasanah Dengan Akurat**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	17	17.00
2	Puas	68	68.00
3	Kurang Puas	13	13.00
4	Tidak Puas	2	2.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Olahan, 2020*

Berdasarkan Tabel 5.23 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang paling dominan pada pernyataan karyawan memberikan informasi mengenai produk IB Hasanah dengan akurat” adalah puas sebanyak 68 orang atau 68% dari jumlah responden, kemudian sangat puas sebanyak 17 orang atau 17 % dan yang menyatakan Kurang puas ada sebanyak 13 orang atau sebesar 13 % dari total responden sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas hanya 2 orang atau sebesar 2%.

Maka dapat disimpulkan tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas jika karyawan memberikan informasi mengenai produk IB Hasanah dengan akurat”

**Tabel 5.24**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menjelaskan Informasi Tabungan IB**  
**Hasanah dengan Bahasa yang Mudah Dimengerti**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	26	26.00
2	Puas	54	54.00
3	Kurang Puas	18	18.00
4	Tidak Puas	2	2.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Pada tabel 5.24 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang paling dominan adalah puas sebanyak 54 orang atau 54% dari 100 orang jumlah responden pada pernyataan karyawan menjelaskan informasi tabungan IB Hasanah dengan bahasa yang mudah dimengerti". 26 orang atau 26 % responden sangat puas , kurang puas sebanyak 18 orang atau sebesar 18 % dan 2 orang atau 2% responden tidak puas.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan menjelaskan informasi tabungan IB Hasanah dengan bahasa yang mudah dimengerti

**Tabel 5.25**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Reliability* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat) Pemberian	30	53	17	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>150</b>	<b>212</b>	<b>51</b>	-	-	<b>413</b>
2	Penyediaan produk dan layanan yang luas	18	59	23	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>90</b>	<b>236</b>	<b>69</b>	-	-	<b>395</b>
3	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin	30	60	10	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>150</b>	<b>240</b>	<b>30</b>	-	-	<b>420</b>
4	Waktu (jam) layanan yang optimal	17	68	13	2	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>85</b>	<b>272</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	-	<b>400</b>
5	Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Ketersediaan ATM)	26	54	18	2	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>130</b>	<b>216</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	-	<b>404</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>29,80</b>	<b>57,93</b>	<b>11,97</b>	<b>0,30</b>	-	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Pada tabel 5.25 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi *Reliability* diperoleh 57,93% puas, 29,80 % responden menyatakan sangat puas, 11,97 % kurang puas dan 0,30 % tidak puas sementara yang menyatakan sangat puas tidak ada..

Pada tabel 5.24 diatas diketahui skor dimensi *reliability* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru dipeolrh sebesar 2030. Untuk mengetahui nilai terendah dan tertinggi dapat dilihat pada skala pembobotan berikut ini :

$$\text{Nilai maksimal} \quad : 5 \times 5 \times 100 = 2.500$$

$$\text{Nilai minimal} \quad : 5 \times 1 \times 100 = 500$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui kategori dari dimensi *reliability* pada BNI Syariah cabang Pekanbaru, maka dapat dilihat pada ketentuan berikut ini :

$$\text{Sangat Baik} \quad = \quad 2100 - 2500$$

$$\text{Baik} \quad = \quad 1.701 - 2100$$

$$\text{Cukup Baik} \quad = \quad 1301 - 1700$$

$$\text{Tidak Baik} \quad = \quad 901 - 1300$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} \quad = \quad 500 - 900$$

Total bobot nilai dimensi *reliability* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka *reliability* berada di range 1.701 – 2.100. berdasarkan range tersebut, kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *reliability* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru termasuk dalam kategori baik.

Skor tertinggi pada dimensi ini adalah terdapat pada nomor 3 (tiga) yaitu mengenai keamanan nasabah IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru dapat dijamin, dengan bobot nilai sebesar 420. Sedangkan bobot nilai skor yang paling terendah terdapat pada item nomor 2 (dua) yaitu mengenai produk yang ditawarkan IB Hasanah sangat menarik dengan nilai skor sebesar 395.

### 5.3.4 Responsiveness (Tanggapan)

Dimensi *responsiveness* (tanggapan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan BNI Syariah Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan dalam membantu pelanggan. Dalam dimensi ini tingkat kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Pekanbaru di ukur dengan 5 indikator yaitu 1) penyediaan konsultasi keuangan, 2) karyawan bersedia membantu nasabah, 3) karyawan melayani nasabah secara islami, 4) mengatasi keluhan nasabah dengan cepat dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik.

Adapun tanggapan responden mengenai dimensi *responsiveness* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru dapat lihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan Responden Tentang BNI Syariah Cabang Pekanbaru**  
**Menyediakan Kotak Saran**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	24	24.00
2	Puas	59	59.00
3	Kurang Puas	16	16.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 5.26 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan “karyawan menanggapi keluhan nasabah sesuai prosedur yang berlaku” dimana, tanggapan yang paling dominan adalah menyatakan puas sebanyak 59 orang atau 59% dari jumlah responden, sangat puas sebanyak 24 orang atau 24 %, kurang puas ada sebanyak 16 orang atau sebesar 16 % sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas hanya 1 orang atau sebesar 1%.

Maka dapat disimpulkan dari tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan menanggapi keluhan nasabah sesuai prosedur yang berlaku.

**Tabel 5.27**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Bersedia Membantu Semua Keluhan Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	22	22.00
2	Puas	50	50.00
3	Kurang Puas	28	28.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.27 dapat diketahui pada pernyataan “Karyawan bersedia membantu semua keluhan nasabah” dimana, tanggapan yang paling dominan adalah menyatakan puas sebanyak 50 orang atau 50% dari 100 orang jumlah responden, kemudian kurang puas sebanyak 28 orang atau sebesar 28 %, sangat puas sebanyak 22 orang atau 22 %.

Dengan demikian tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan bersedia membantu semua keluhan nasabah.

**Tabel 5.28**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami Apa yang Dikeluhkan Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	17	17.00
2	Puas	61	61.00
3	Kurang Puas	21	21.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.28 dapat diketahui tentang pernyataan “karyawan memahami apa yang dikeluhkan nasabah” dimana dari 100 orang jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 61 orang atau 61%, kurang puas sebanyak 21 orang atau sebesar 21 %. 18 orang atau 18% responden sangat puas. 18 orang atau 18% kurang puas dan 2 orang atau 2 % responden tidak puas.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan Karyawan memahami apa yang dikeluhkan nasabah.

**Tabel 5.29**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mengatasi**  
**Keluhan Nasabah Dengan Cepat**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	18	18.00
2	Puas	62	62.00
3	Kurang Puas	18	18.00
4	Tidak Puas	2	2.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Sumber: Data Olah, 2020**

Berdasarkan Tabel 5.29 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden responden pada pernyataan “karyawan mengatasi keluhan nasabah dengan cepat” dimana dari 100 orang jumlah responden menyatakan puas sebanyak 62 orang atau 62 %,sangat puas sebanyak 18 orang atau 18 %, kurang puas sebanyak 18 orang atau sebesar 18 % sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas hanya 2 orang atau 2 %.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan mengatasi keluhan nasabah dengan cepat.

**Tabel 5.30**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Menyelesaikan**  
**Keluhan Nasabah Sampai Tuntas**

No	Tanggapan Respponden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	17	17.00
2	Puas	66	66.00
3	Kurang Puas	15	15.00
4	Tidak Puas	2	2.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.30 diatas, dapat diketahui pada pernyataan karyawan menyelesaikan keluhan nasabah sampai tuntas, dimana dari 100 orang jumlah responden menyatakan puas sebanyak 66 orang atau 66 %, sangat puas sangat puas sebanyak 17 orang atau 17 %, cukup puas ada sebanyak 15 orang atau sebesar 15 % dari total responden, sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas ada 2 orang atau 2%.

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan menyelesaikan keluhan nasabah sampai tuntas.

**Tabel 5.31**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap**  
**Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Resvonsiveness* pada BNI Syariah Cabang**  
**Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Penyediaan kotak Saran	24	59	16	1	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>120</b>	<b>236</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>406</b>
2	Karyawan bersedia membantu konsumen	22	50	28	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>110</b>	<b>200</b>	<b>84</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>394</b>

3	Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami.	17	61	21	1	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>85</b>	<b>244</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>394</b>
4	Karyawan melayani dengan cepat dan tepat.	18	62	18	2	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>90</b>	<b>248</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>-</b>		<b>396</b>
5	Karyawan tanggap memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	17	66	15	2		100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>85</b>	<b>264</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>-</b>		<b>398</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>24,65</b>	<b>59,96</b>	<b>14,79</b>	<b>0,60</b>		<b>100</b>	<b>1988</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.30 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi responsiveness diperoleh 59,96% puas, 24.65% sangat puas, 14.79% kurang puas dan 0,60% merasa tidak puas.

Berdasarkan tabel 5.30 diatas dapat dilihat total bobot nilai skor dimensi responsiveness pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru diperoleh sebesar 1988. Berikut ini adalah data terendah dan tertinggi pada dimensi *Responsiveness*

$$\text{Nilai Maksimal} : 5 \times 5 \times 100 = 2.500$$

$$\text{Nilai Minimal} : 5 \times 1 \times 100 = 500$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Tingkat bobot dimensi responsiveness dapat dilihat dengan ketentuan kategori berikut ini :

$$\text{Sangat Baik} = 2101 - 2500$$

$$\text{Baik} = 1701 - 2100$$

Cukup Baik = 1301 – 1700

Tidak Baik = 901 – 1300

Sangat Tidak baik = 500 – 900

Total bobot nilai yang dimiliki dimensi responsiveness pada BNI Syariah Pekanbaru berada di range 1.701 – 2.100. hal ini menunjukkan bahwa responsiveness termasuk dalam kategori baik.

Jika dilihat satu persatu item pernyataan dimensi responsiveness, tanggapan responden yang paling tinggi jumlah skornya terdapat pada item nomor 1 (satu) mengenai penyediaan kotak saran dimana jumlah skornya sebesar 406. Sedangkan jumlah bobot nilai skor yang paling terendah terdapat pada item nomor 3 (tiga) mengenai karyawan memahami keluhan nasabah, dimana jumlah skornya sebesar 394.

#### **5.3.5. Assurance (Kepastian)**

Dimensi *assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) BNI Syariah Cabang Pekanbaru dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan jaminan kepada nasabah. Pada dimensi Assurance diukur dengan 5(lima) pernyataan yang terdiri dari karyawan sopan dan bersahabat, menjaga kerahasiaan data nasabah, melayani dengan meyakinkan dan memiliki kemampuan dalam menanggapi keluhan nasabah.

Adapun tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dimensi *assurance* (kepastian) adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.32**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Menjamin Kerahasiaan Data Nasabahnya**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	47	47.00
2	Puas	46	46.00
3	Kurang Puas	7	7.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Sumber : Data Olah, 2020**

Pada tabel 5.32 diatas, menunjukkan tanggapan responden pada pernyataan “Karyawan menjamin kerahasiaan data nasabahnya”, dimana tanggapan yang paling dominan 47 orang atau 47 % responden sangat puas. 46 orang atau 46 % responden puas, 7 orang atau 7 % responden kurang puas.

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini adalah dalam kategori puas pada pernyataan karyawan menjamin kerahasiaan data nasabahnya

**Tabel 5.33**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memberikan Saran Dan Nasehat Keuangan Kepada Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Puas	16	16.00
2	Puas	62	62.00
3	Kurang Puas	22	22.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Sumber: Data Olah, 2020**

Berdasarkan Tabel 5.33 diatas, menunjukkan bahwa pada pernyataan “karyawan memberikan saran dan nasehat keuangan kepada nasabah”, dimana dari 100 orang

jumlah responden, puas sebanyak 62 orang atau 62 %, kurang puas ada sebanyak 22 orang atau sebesar 22 %, sangat puas sebanyak 16 orang atau 16 %.

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini adalah berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memberikan saran dan nasehat keuangan kepada nasabah.

**Tabel 5.34**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Melayani Dengan Sikap Menyakinkan Sehingga Nasabah Merasa Nyaman**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	20	20.00
2	Puas	64	64.00
3	Kurang Puas	15	15.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.34 dapat diketahui bahwa pada pernyataan “karyawan melayani dengan sikap menyakinkan sehingga nasabah merasa nyaman” dimana dari 100 orang responden yang menyatakan 64 orang atau 64 % responden puas , 20 orang atau 20 % responden sangat puas, kurang puas sebanyak 15 orang atau sebesar 15 %, sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas 1 orang atau 1%.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini berada dalam kategori puas pada pernyataan melayani dengan sikap menyakinkan sehingga nasabah merasa nyaman.

**Tabel 5.35**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Informasi Yang**  
**Lengkap Tentang Produk IB Hasanah Kepada Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	15	15.00
2	Puas	71	71.00
3	Kurang Puas	13	13.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.35 menunjukkan tanggapan responden pada pernyataan "karyawan memberikan Informasi yang lengkap tentang produk IB Hasanah kepada nasabah" dimana dari 100 orang jumlah responden, puas sebanyak 71 orang atau 71 %, sangat puas sebanyak 15 orang atau 15 %, kurang puas sebanyak 13 orang atau sebesar 13 %, sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas 1 orang.

Kesimpulan dari tanggapan responden pernyataan ini adalah berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memberikan Informasi yang lengkap tentang produk IB Hasanah kepada nasabah.

**Tabel 5.36**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Kemampuan Dan**  
**Pengetahuan Menyelesaikan Keluhan Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	13	13.00
2	Puas	70	70.00
3	Kurang Puas	16	16.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.36 diatas, menjelaskan tentang tanggapan responden pada pernyataan “karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan menyelesaikan keluhan nasabah” dimana 70 orang atau 70 % responden puas, 16 orang atau 16 % responden kurang puas. 13 orang atau 13 % responden sangat puas dan 1 orang atau 1% responden tidak puas

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini adalah termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan menyelesaikan keluhan nasabah.

**Tabel 5.36**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor	
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)		
1	Karyawan yang sopan dan bersahabat	47	46	7	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>235</b>	<b>184</b>	<b>21</b>	-	-		<b>440</b>
2	Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan.	16	62	22	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>80</b>	<b>284</b>	<b>66</b>	-	-		<b>394</b>
3	Melayani dengan sikap menyakinkan sehingga nasabah merasa nyaman	20	64	15	1	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>100</b>	<b>256</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	-		<b>403</b>
4	Memberikan Informasi yang lengkap tentang produk IB Hasanah kepada nasabah.	15	71	13	1	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>75</b>	<b>284</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	-		<b>400</b>
5	Memiliki kemampuan dan pengetahuan menyelesaikan keluhan nasabah	13	70	16	1		100	

	<b>Bobot Nilai</b>	<b>65</b>	<b>280</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>395</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>26.84</b>	<b>62.28</b>	<b>10.59</b>	<b>0.29</b>		<b>100</b>	<b>2068</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.36 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi assurance diperoleh 62,28% puas, 26,84 % sangat puas dan 10,59 % kurang puas sedangkan tidak puas hanya 0,29 % dan sangat tidak puas tidak ada dengan nilai bobot sebesar 2068.

Berikut ini nilai tertinggi dan nilai terendah pada dimensi *Assurance*

Nilai Maksimal :  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Nilai Minimal :  $5 \times 1 \times 100 = 500$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Adapun tingkat skala bobot dimensi assurance adalah sebagai berikut

Sangat Baik = 2001 – 2500

Baik = 1701 - 2100

Cukup Baik = 1301 - 1700

Tidak Baik = 901 - 1300

Sangat Tidak Baik = 500 - 900

Berdasarkan total bobot nilai dimensi assurance pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka *Assurance* termasuk dalam kategori baik dimana, 2068 berada di range 1.701 – 2100.

Adapun nilai skor paling tinggi bobot pada dimensi ini adalah pernyataan nomor 1 yaitu karyawan menjamin kerahasiaan data nasabahnya dengan jumlah skor sebesar 440. Dan skor paling rendah terdapat pada item nomor 5 yaitu karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan skor 395.

### 5.3.6. *Empaty* (empati)

Emphaty merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan peduli secara personal kepada nasabah. Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empathy diukur dengan 5 pernyataan yang terdiri dari memberikan perhatian kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah, menyampaikan informasi kepada nasabah, pelayanan yang dil tanpa memandang status ekonomi dan memberikan pelayanan dengan sabar.

Berikut tanggapan responden mengenai dimensi empathy pada BNI Syariah Cabang pekanbaru

**Tabel 5.38**  
**Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memperhatikan**  
**Nasabah Dengan Sungguh-sungguh**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	18	18.00
2	Puas	69	69.00
3	Kurang Puas	13	13.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel 5.38 diatas, dapat dilihat tanggapan responden mengenai karyawan memperhatikan nasabah dengan sungguh sungguh dimana yang puas sebanyak 69 orang atau 69%, sangat puas 18 orang atau 18%, kurang puas 13 orang atau 13 % .

Kesimpulan tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memperhatikan nasabah dengan sungguh-sungguh.

**Tabel 5.39**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Memahami Kebutuhan Nasabah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	23	23.00
2	Puas	57	57.00
3	Kurang Puas	19	19.00
4	Tidak Puas	1	1.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.39 menunjukkan tanggapan responden pada pernyataan karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan nasabah dimana 57 orang atau 57 % responden menyatakan puas, 23 orang atau 23% responden sangat puas, 19 orang atau 19% responden kurang puas dan 1 orang atau 1% responden tidak puas.

Kesimpulan dari tanggapan responden pada pernyataan ini termasuk dalam kategori puas jika karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan nasabah.

**Tabel 5.40**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Dalam Melayani Nasabah Bersikap Sopan Dan Ramah**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	39	39.00
2	Puas	52	52.00
3	Kurang Puas	9	9.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.40 diatas, menjelaskan bahwa tanggapan responden pada “karyawan dalam melayani nasabah bersikap sopan dan ramah” dimana 52 orang atau 52 % responden puas, 39 orang atau 39 % sangat puas, 9 orang atau 9 % responden kurang puas.

Dapat disimpulkan tanggapan responden pada pernyataan tersebut termasuk dalam kategori puas pada pernyataan karyawan dalam melayani nasabah bersikap sopan dan ramah.

**Tabel 5.41**  
**Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memperlakukan**  
**Semua Nasabah Dengan Adil**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	35	35.00
2	Puas	45	45.00
3	Kurang Puas	17	17.00
4	Tidak Puas	3	3.00
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan Tabel 5.41 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada pernyataan “karyawan memperlakukan semua nasabah dengan adil” dimana yang menyatakan puas sebanyak 45 orang atau 45 %, sangat puas sebanyak 35 orang atau 35 % dari jumlah responden, kurang puas sebanyak 17 orang atau sebesar 17 % sedangkan tanggapan yang menyatakan tidak puas ada 3 orang atau 3%.

Dengan demikian dapat disimpulkan tanggapan responden tersebut berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan memperlakukan semua nasabah dengan adil.

**Tabel 5.42**  
**Tanggapan Responden Mengenai karyawan Mendengarkan Keluhan Nasabah Dengan Sabar dan Tenang**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	30	30.00
2	Puas	60	60.00
3	Kurang Puas	10	10.00
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat Tidak Puas	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.42 diatas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden pada pernyataan “karyawan mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan tenang”, dimana 60 orang atau 60 % menyatakan puas, sangat puas sebanyak 30 orang atau 30 % kurang puas sebanyak 10 orang atau sebesar 10 % dari 100 orang total responden.

Adapun kesimpulan tanggapan responden tersebut berada dalam kategori puas pada pernyataan karyawan mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan tenang.

**Tabel 5.43**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Empaty* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

a	Dimensi	Penilaian					Skor
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)	
1	Karyawan memperhatikan nasabah dengan sungguh-sungguh	18	69	13	-	-	100
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>90</b>	<b>276</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>405</b>
2	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan	23	57	19	1	-	100

	keinginan dan memahami kebutuhan nasabah							
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>115</b>	<b>228</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>402</b>
3	Karyawan dalam melayani nasabah bersikap sopan dan ramah	39	52	9	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>195</b>	<b>208</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>432</b>
4	Karyawan memperlakukan semua nasabah dengan adil	35	45	17	3	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>175</b>	<b>180</b>	<b>51</b>	<b>6</b>	<b>-</b>		<b>412</b>
5	Karyawan mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan tenang.	30	60	10	-	-	100	
	<b>Bobot Nilai</b>	<b>150</b>	<b>240</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>420</b>
	<b>Rata-rata %</b>	<b>35.01</b>	<b>54.66</b>	<b>9.85</b>	<b>0.48</b>		<b>100</b>	<b>2071</b>

Sumber: Data Olah, 2020

Berdasarkan tabel 5.43 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pernyataan pada dimensi empathy diperoleh 54,66% responden puas, 35,01% responden sangat puas, 9,85% responden kurang puas dan 0,48% responden tidak puas dengan nilai total bobot skor sebesar 2071.

Berikut ini dijabarkan nilai tertinggi dan terendah pada dimensi empathy yaitu

Nilai Maksimal :  $5 \times 5 \times 100 = 2.500$

Nilai Minimal :  $5 \times 1 \times 100 = 500$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{2500 - 500}{5} = \frac{2000}{5} = 400$$

Untuk mengetahui tingkat bobot nilai dimensi empathy pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dapat di lihat dengan ketentuan antara lain:

Sangat Baik = 2101 – 2500

Baik = 1701 – 2100

Cukup Baik = 1301 – 1700

Tidak Baik = 901 – 1300

Sangat Tidak baik = 500 – 900

Total bobot nilai dimensi empaty pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru berada di range 1.701 – 2.100. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empaty termasuk dalam kategori baik.

Pada dimensi empaty, skor tanggapan responden yang paling tinggi terdapat pada pernyataan nomor 5 (lima) mengenai karyawan mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan tenang, dengan jumlah skor sebesar 420. Sedangkan nilai bobot nilai terendah terdapat pada item pernyataan nomor 2 (dua) mengenai karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan nasabah dengan skor sebesar 402.

**Tabel 5.44.**  
**Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Nasabah IB Hasanah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru**

No	Dimensi	Penilaian/ Persentase (%)					Skor	
		SP (5)	P (4)	KP (3)	TP (2)	STP (1)		
1	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	123	308	69	-	-	100	2054
2	<i>Tangible</i> (Penampilan Fisik)	109	297	89	5	-	100	2010
3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	121	294	81	4	-	100	2030
4	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	98	298	98	6	-	100	1988
5	<i>Assurance</i> (kepastian)	111	313	73	3	-	100	2068
6	Empaty (empati)	145	283	68	4	-	100	2071
<b>Total</b>		<b>707</b>	<b>1793</b>	<b>478</b>	<b>22</b>	<b>-</b>		<b>12.221</b>
<b>Perrsentase (100)</b>		<b>23.6</b>	<b>59.8</b>	<b>15.9</b>	<b>0.73</b>	<b>-</b>		<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.44 diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru 59,8 % menyatakan puas, 23,6% menyatakan sangat puas, 15,9 % menyatakan kurang puas dan 0,73 % tidak puas. total bobot nilai skor kualitas pelayanan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru sebesar 12.221. berikut nilai tertinggi dan nilai terendah pada kualitas pelayanan

$$\text{Nilai Maksimal} : 5 \times 30 \times 100 = 15000$$

$$\text{Nilai Minimal} : 1 \times 30 \times 100 = 3000$$

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Item}} = \frac{15000 - 3000}{5} = \frac{12000}{5} = 2400$$

Untuk mengetahui rekapitulasi kualitas pelayanan jasa pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka dapat di tentukan dengan kategori dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 12.600 - 15.000$$

$$\text{Baik} = 10.201 - 12.600$$

$$\text{Cukup Baik} = 7.801 - 10.200$$

$$\text{Tidak Baik} = 5.401 - 7.800$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 3.000 - 5.400$$

Berdasarkan total bobot nilai kualitas pelayanan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru, maka *kualitas pelayanan* berada dalam kategori “baik” karena nilai 12.221 berada di *range* 10.201 – 12.600. Hal ini menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru* termasuk dalam kategori baik.

### 5.5. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini, diukur dengan enam dimensi yaitu *compliance, tangible, reliability, responsiveness, assurance*

dan *empaty* dengan jumlah pernyataan pada masing-masing dimensi sebanyak 5 item, sehingga total item pernyataan sebanyak 30 item.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan layanan serta harapan harapannya. Ada tiga kriteria penilaian yang dirasakan oleh konsumen dalam melakukan pembelian yaitu. a) jika kinerja tidak sesuai dari harapan, maka konsumen akan tidak puas. b) jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas dan c) jika kinerja melebihi dari harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas. (Fandi Tjiptono, 2001).

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden ditemukan jenis kelamin nasabah yang terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 63% dan laki laki 37 %. Dari segi usia yang paling dominan antara 16 sampai usia 25 tahun yaitu sebanyak 55% dari total jumlah responden. Pendidikan responden yang paling dominan adalah SI sebanyak 46%, masa nasabah antara 1-3 Tahun sebanyak 58 % dan pekerjaan responden yang paling dominan adalah wiraswasta 32% kemudian karyawan 29% dan mahasiswa 23%.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru pada dimensi *compliance* (kepatuhan), tingkat kepuasan nasabah diperoleh 59,98 % responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *compliance*. 29,94 % sangat puas, 10,08 % kurang puas. Dengan total bobot nilai sebesar 2054. Nilai bobot 2054, berada di range 1.701 – 2100 termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis pada dimensi ini, skor yang paling tinggi adalah pada indikator menjalankan prinsip dan hukum Islam sesuai syariat

Islam. Dan skor yang paling rendah dalam dimensi *compliance* ini adalah penerapan ketentuan pembagian keuntungan.

Pada dimensi *tangible* (penampilan fisik) diperoleh 59,10 % responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan, 27,11 % sangat puas, 13,28 % kurang puas 0,50 %, dengan total bobot nilai sebesar 2010. Nilai bobot 2.010 berada di range 1.701 – 2.100 yang artinya kualitas pelayanan dimensi *tangible* termasuk dalam kategori baik. Dimensi *tangible* merupakan bukti fisik berupa penampilan karyawan, kebersihan kantor dan fasilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.. Secara umum tingkat kepuasan nasabah pada dimensi ini sudah bagus namun masih harus banyak yang perlu dibenahi karena hasil penelitian menunjukkan masih ditemukannya nasabah yang kurang puas dan tidak puas dalam pelayanan ini. Diantaranya adalah halaman parkir yang kurang luas dan fasilitas ATM yang kurang memadai. Untuk BNI Syariah yang sering dikeluhkan oleh nasabah adalah tertelannya kartu ATM di mesin ATM.

Pada dimensi *reliability* yang diukur adalah kemampuan karyawan dalam memiliki performa layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat. Hasil analisis tanggapan responden pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru untuk dimensi *reliability* diperoleh 29,80 % responden menyatakan sangat puas, 57,93% puas, 11,97 % kurang puas dan 0,30 % merasa tidak puas dengan nilai bobot sebesar 2.030. Nilai Bobot 2.030 berada di range 1.701 – 2.100, artinya dimensi ini termasuk dalam tingkat kategori baik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, secara umum nasabah BNI Syariah Cabang Pekanbaru sudah puas pada kualitas pelayanan *reliability*, namun masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki karena masih ditemukan adanya nasabah yang kurang

puas dan tidak puas yaitu mengenai waktu layanan yang disediakan dan pengintegrasian layanan penggunaan nilai tambah layanan ATM.

Hasil Analisis pada dimensi *responsiveness*, diperoleh 24,65 % responden BNI Syariah Cabang Pekanbaru menyatakan sangat puas. 59,96% puas, 14,79 % kurang puas dan 0,60% tidak puas dengan total bobot nilai skor sebesar 1.988. Nilai bobot 1.988 berada di range 1.701 – 2.100, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru termasuk dalam kategori baik. Walaupun pada dimensi ini sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan nasabah yang kurang puas dan tidak puas dalam hal kecepatan karyawan dalam melayani nasabah dan kurang tanggapnya karyawan dalam memahami keluhan dari nasabah.

Hasil analisis pada dimensi *assurance* diperoleh 26,84 % responden menyatakan sangat puas, 62,28% puas, 10,59 % kurang puas dan 0,29 % merasa tidak puas dengan total bobot nilai skor sebesar 2.068. Nilai bobot 2.068 berada di range 1.701 – 2.100, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru termasuk dalam kategori baik, namun demikian masih ditemukan nasabah yang tidak puas dalam hal kenyamanan nasabah atas kurang meyakinkannya karyawan dalam memberikan informasi yang lengkap mengenai produk IB Hasanah kepada nasabah.

Pada dimensi *empaty* diperoleh 35,01 % responden menyatakan sangat puas, 54,66% puas, 9,85 % kurang puas dan 0,48 % merasa tidak puas dengan total bobot nilai skor dimensi *empaty* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru sebesar 2071. Nilai bobot 2.071 berada di range 1.701 – 2.100, hal ini menunjukkan bahwa dimensi *empaty* pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru termasuk dalam kategori baik, namun masih perlu untuk di perbaiki karena masih ditemukannya nasabah yang kurang puas dan tidak puas yaitu

dalam hal kurangnya perlakuan yang adil pada nasabah serta kurang memahami kebutuhan nasabah.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah pada kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Pekanbaru 23,6% menyatakan sangat puas, 59,8 % menyatakan puas, 15,9 % menyatakan kurang puas dan 0,73 % tidak puas dengan nilai bobot sebesar 12.221. Berdasarkan tingkat kategori nilai bobot, 12.221 berada di range 10.201 – 12.600 termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian kualitas pelayanan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru sudah termasuk dalam kategori baik.

Kepuasan nasabah merupakan persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah. Kepuasan nasabah ditentukan dua hal yaitu keluhan dan harapan nasabah terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya. ditandai dengan adanya perasaan senang. Sebaliknya apabila menerima perlakuan yang kurang baik akan menyebabkan nasabah mengeluh, keluhan tersebut menandakan pelanggan merasa kecewa.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah tabungan IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan Jasa perusahaan adalah sedang, dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini terbukti, dari hasil penelitian diperoleh 59,8 % responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan jasa BNI Syariah Cabang Pekanbaru dengan total bobot nilai skor sebesar 12.221. Dimana nilai 12.221 berada di *range* 10.201 – 12.600. Hal ini menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru* termasuk dalam kategori baik.
2. Tingkat kepuasan nasabah IB Hasanah terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *compliance* (kepatuhan) diperoleh 60% responden menyatakan puas, 59% responden menyatakan puas pada dimensi *tangible* (penampilan fisik), 58 % menyatakan puas dimensi *reliability* (kehandalan), 60% responden menyatakan puas pada dimensi *responsiveness* (tanggapan), 62% responden menyatakan puas pada dimensi *assurance* (jaminan) dan 55% responden menyatakan puas pada dimensi *empaty* (empati).

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan jasa pada perusahaan ditemukan bahwa secara umum sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki dan menjadi masukan buat BNI Syariah Cabang Pekanbaru karena hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nasabah masih merasakan kurang puas bahkan tidak puas pada beberapa item pernyataan dimensi *tangible*, *reliabiliti*, *responsiveness*, *Assurance* dan *empati* yaitu antara lain; ketersediaan fasilitas ATM, halaman parkir yang kurang luas, waktu jam layanan yang belum optimal, kecepatan karyawan dalam melayani, ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, penyampaian informasi tentang produk IB Hasanah yang masih kurang akurat, kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah, kurangnya memahami keinginan nasabah serta perlakuan secara adil terhadap nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagyo. 2010. *Marketing In Business*. Edisi pertama. Cetakan pertama. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Azkha, Nizwardi & Deni Elnoriza .2007.*Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol.1 No.2. Universitas Andalas. Padang.
- Cahyani, Putri Dwi.2016.*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol 6, No.2, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Catur, Suharyono&Imam Suyadi.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.32 No. 2 . Universitas Brawijaya. Malang .
- Hasan Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta; CAPS (Center for Akademia Publishing Service).
- Irawan, Handi.2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketujuh. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- \_\_\_\_\_and Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Indeks, Jakarta.
- Morissan, M.A.2010, *Periklanan, Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mardianty Desi. 2018. *Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Nilai Nilai Islam Sebagai Variabel Moderating*.Jurnal Ekonomi Kiat Vol.29.No 2. Pekanbaru.
- Priyatno, Dwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Purnamasari,Wuri.2013.*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Kredit Multiguna Bank DKI Cabang Gunadarma Depok*. UG Jurnal Vol 7 No.11. Fakultas Ekonomi.Universitas Gunadarma. Depok.

- Rangkuti, Freddy.2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- \_\_\_\_\_.2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. (Mengukur Pelayanan Jasa Plus Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia)*. Kompas Gramedia. Jakarta.
- Riduwan. 2010.*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung
- Sanusi Anwar.2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung:
- Sujarweni, Wiratna.2014. *SPSS Untuk Penelitian*, Baru Press. Yogyakarta
- Suryani, Tatik (2008), *Perilaku Konsumen, Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005.*Service, Quality, & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_.2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi ke 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Usman Rachmadi. 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Sinar Grafika. Jakarta.