

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM ANTREAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH
CABANG SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:

DEWI NUR MARISA
NIM: 102411149

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2016

- **H. Muhammad Fauzi, SE., MM**
Jl. Karangrejo Tengah IX/1 Gajah Mungkur Semarang
- **H. Maltuf Fitri, SE., MSi**
Bukit Permata Puri Blok F IX/02 Beringin Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Dewi Nur Marisa
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami menyatakan bahwa naskah Skripsi saudara:

Nama : Dewi Nur Marisa

NIM : 102411149

Judul : **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM
ANTREAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah
Cabang Semarang)**

Dengan ini telah kami setujui dan mohon kiranya Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 25 November 2015

Pembimbing I



H. Muhammad Fauzi, SE., MM
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing II



H. Maltuf Fitri, SE., MSi
NIP. 19590413 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang

PENGESAHAN

Nama : Dewi Nur Marisa
NIM : 102411149
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM ANTRIAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BTN SYARIAH CABANG SEMARANG.**

Telah dimunaqosyahkan dengan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal :

27 Januari 2016

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana
I (Strata Satu / S1) dalam ilmu Ekonomi Islam tahun akademik 2015/2016

Semarang, 27 Januari 2015

Mengetahui,

Ketua Sidang

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1002

Sekretaris Sidang

H. Muhammad Fauzi, SE. MM
NIP. NIP. 19730217 200604 1 001

Penguji I

Dr. H. Muchlis, M. Si
NIP. 19610117 198803 1 002

Penguji II

Dr. Ali Murtadlo, M. Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing I

H. Muhammad Fauzi, SE. MM
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing II

H. Maltuf Fitri, SE. MSi
NIP. 19741016 200312 1 003



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا الصَّالِحَاتِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

تُفْلِحُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung” (QS. Ali-Imron:200)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang penuh arti dalam melengkapai cerita kehidupan penulis berada dalam ruang dan waktu kehidupan penulis:

- Ayahanda H. Sarwan dan Ibunda Hj. Rasimah tercinta, Terima kasih atas semua yang telah Ayah dan Ibu berikan kepada saya. Semoga Allah SWT memberi kesehatan, murah rizqi, dan panjang umur kepada Ayah dan Ibu. Amiin.
- Kakak-kakak kandungku tersayang (Mas Ali, Mas Mulyani, Mas Lisin, dan Mas Arul) Tanpa support kalian, penulis tidak akan mungkin mampu menyelesaikan pendidikan.
- Kakak-kakak Ipar ku tersayang (Mbak Umi, Mbak Aida, dan Mbak Nurul) Terimakasih untuk suportnya selama ini.
- Keponakan-keponakanku tersayang dedek Salsabila Asfa Naura, Muhammad Said dan Shazia Majda Alayya, yang selalu membuat hidupku ceria, terhibur dengan tingkah-tingkah manjanya. Semoga Allah SWT selalu memberi kesehatan. Amin
- Teman yang selalu ada untukku (mbak Nafi', Iffa dan dek Ulqiya) terimakasih untuk motivasi-motivasinya, Engkau telah membuat hidupku selalu semangat. Semoga harmonisasi senantiasa menyertai kita semua. Amin
- Yang terkasih Zainur Rossyid terimakasih untuk suport, do'a, jasa, serta kasih sayangmu selama ini. Engkau selalu ada disaat senang maupun duka. Sehingga membuat hari-hari penulis selalu berwarna. Terimakasih untuk kasih sayangnya. Semoga Allah selalu memberi kesehatan, kesuksesan dan murah rizki. Amin
- Tak terlupakan pula sahabat-sahabatku (etha mimi, cumey, tia, willys, ulfa) dan EID 2010 yang telah menemani dan mewarnai hari-hari penulis pada saat di kampus. Semoga harmonisasi senantiasa menyertai kita semua. Amin

Semoga kita semua termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 27 Januari 2016

Deklarator,



Dewi Nur Marisa
NIM. 102411149

ABSTRAK

Setiap orang selalu mengharapkan untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dan tidak terganggu oleh penungguan yang terlalu lama. Begitu juga dengan sistem pelayanan, mereka juga berusaha memberikan suatu fasilitas yang sebaik-baiknya. Tetapi untuk memperbaiki sistem atau menentukan jumlah pelayanan yang diperlukan merupakan masalah yang cukup sulit untuk dipelajari. Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian.

Dari uraian tersebut maka pertanyaan yang timbul adalah bagaimana pengaruh pelayanan sistem antrian, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang. Pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi Bank BTN Syariah Cabang Semarang yang dapat dijadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menerapkan konsep menjadi Bank yang terkemuka dalam melayani dan memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah sebagai berikut: *pertama*, nasabah yang sudah menjadi nasabah selama kurang lebih satu tahun, *kedua*, nasabah yang sudah melakukan transaksi sebanyak 5 kali di Bank BTN Syariah Cabang Semarang. Pengambilan sampel menggunakan *non-random Sampling* sebanyak 88 nasabah. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda.

Hasil penelitian secara partial diperoleh untuk pelayanan t hitung (4,728) $> t_{tabel}$ (1,988), t hitung (3,556) $> t_{tabel}$ (1,988), fasilitas (3,556) t_{tabel} (1,988) yang berarti secara partial pelayanan sistem antrean dan fasilitas dinyatakan signifikan. Sedangkan hasil uji simultan diperoleh f hitung sebesar (86,167) F tabel (3,103), berarti hipotesis menyatakan ada pengaruh yang diterima bahwa pelayanan sistem antrean dan fasilitas sama – sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Semarang.

Kata Kunci: Pelayanan Sistem Antrean, Fasilitas, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat, hidayah dan inayahnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada beliau junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan limpahan syafa'atnya di akhirat kelak.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis bersyukur dapat menyelesaikan karya ilmiah yang sederhana berupa skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM ANTREAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH CABANG SEMARANG”** dengan baik tanpa kendala yang berarti.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Walisongo Semarang.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dekan Dr. H. Imam Yahya, beserta wakil Dekan I Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag selaku Wakil Dekan II Bapak Drs. H. Wahab, MM selaku wakil dekan III Bapak H.Khoirul Anwar,M.Ag Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
3. H. Ahmad Furqon, Lc selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan M. Ali Nandzir, S.Hi selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

4. Bapak H. Muhammad Fauzi. SE., MM selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. Maltuf Fitri, S.E., M.Si., selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi untuk segera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan Fakultas Syariah UIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar penulis : Bapak H. Sarwan, dan Ibu Hj. Rasimah, kakak-kakak ku Moh. Ali, Mulyani, Mukhlisin, dan Khoerul Anwar serta keluarga besarku kalian adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.
8. Untuk kawan-kawanku dipaket EI D angkatan 2010 (Umi masruroh, Willys Anggar Pratiwi, Ulfa Nur Fadhilah, Tri Widyanita Siti Muntiah, Yuni Apriani) terima kasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
9. Bank BTN Syariah Cabang Semarang yang telah memberikan izin sehingga dapat melaksanakan penelitian dalam pembuatan skripsi.

“Ibarat pepatah tak ada gading yang tak retak”. Penulis menyadari dalam penelitian tugas akhir tak luput dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakannya.

Akhir kata semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 27 Januari 2016

Penulis

Dewi Nur Marisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN TABEL	x
HALAMAN GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	11
2.1.2 Definisi Pelayanan.....	11
2.1.3 Definisi Antrean.....	22
2.1.4 Definisi Fasilitas	25
2.1.5 Definisi Kepuasan Nasabah.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	35
3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.2.1 Observasi.....	36
3.2.2 Dokumentasi.....	36
3.2.3 Kuesioner	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Penelitian.....	39
3.5 Teknis Analisis Data.....	41
3.5.1 Uji Validitas.....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	45
3.6 Hipotesis.....	45
3.6.1 Uji Parsial (t test).....	45
3.6.2 Uji Simultan (F test).....	45
3.7 Koefisien Determinasi (R^2)	46

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Profil BTN Syariah.....	47
4.1.2 Visi dan Misi.....	50
4.1.3 Struktur Organisasi.....	54
4.2 Karakteristik Responden.....	56
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
4.2.2 Umur Responden.....	57
4.2.3 Profesi responden.....	58
4.2.4 Pendapatan responden.....	59
4.2.5 Pendidikan Responden	59
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	60
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	62

4.5 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.1 Uji Multikolinieritas	69
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	70
4.5 Analisis Regresi Berganda	72
4.6 Uji Hipotesa	74
4.6.5 Uji Parsial (t test).....	74
4.6.6 Uji Simultan (f test).....	75
4.7 Koefisien Determinasi.....	73
4.8 Pembahasan.....	76

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
5.3 Penutup.....	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	34
Tabel 4.2	Hasil Skor Kuesioner.....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.8	Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.10	Uji F.....	68
Tabel 4.11	Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2	Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 3	Grafik Umur Responden.....	55
Gambar 4	Profesi Responden.....	56
Gambar 5	Pendapatan Responden.....	63
Gambar 6	Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Gambar 7	Grafik Normal Probability Plot.....	64
Gambar 8	Scatterplots Regresi.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Islam mengajarkan pada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi umat. Salah satunya untuk mengembangkan ekonomi umat di Indonesia adalah dengan pendirian bank syariah, pada saat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan moneter yang mengatur deregulasi industry perbankan di Indonesia¹.

Era perbankan syariah di Indonesia dimulai pada 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai lembaga perbankan syariah yang pertama. Sejak saat itu, tingkat pertumbuhan perbankan syariah di tanah Air sangat signifikan, rata-rata mencapai 70% setiap tahun. Pada 2005 telah hadir 3 bank umum syariah, 17 unit usaha syariah dari bank umum konvensional, dan 90 bank perkreditan rakyat syariah diseluruh wilayah Indonesia. Bank syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan peranan prinsip-prinsip islam dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lainnya. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut UUD tentang perbankan syariah No 21 pasal 1 tahun 2008, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

¹Arifin Zaenul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta:alvabet,2002),h. 2

dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat².

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibandingkan di tempatkan di lembaga lain atau pun disimpan di rumah. Di sisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat.

Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Dengan demikian, pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana, dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya. Walaupun bank-bank Islam modern baru mulai didirikan pada tahun 1960-an, sebenarnya aktivitas perbankan telah dimulai sejak zaman Rasulullah. Nabi Muhammad SAW Sejak sebelum diutus menjadi Rasul telah dikenal sebagai seorang Al-Amin. Karena kejujuran itulah Rasulullah dipercaya menyimpan segala deposit oleh orang ramai, sehingga pada saat terakhir sebelum Rasul hijrah ke madinah beliau melantik Sayidina Ali r.a untuk mengembalikan segala deposit itu

² Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan Syari'ah nomor 21 tahun 2008. Diakses pada tgl 25 november 2014 pukul 15.53 WIB

kepada yang punya.³ Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga harus memberikan pelayanan jasa yang baik.

Dalam firman Allah SWT yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوْمِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۝٨

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) Karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. berlaku adillah, Karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*(QS. Al-Maidah : 8)

Konsumen akan merasa puas jika sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sebaliknya nasabah akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (nasabah). Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja

³ Arifin zaenul, *Memahami Bank Syari'ah* (Jakarta:alvabet:2002) h. 28

aspek-aspek reliability, empathy, assurance, responsiveness, dan tangibles untuk membangun kepuasan konsumen.

Perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang jasa pasti akan sangat membutuhkan manajemen operasional untuk membuat sistem yang lebih baik dari system yang sebelumnya sudah dipakai. Salah satu masalah yang perlu diperhatikan dalam kegiatan usaha adalah masalah antrian.

Demi mempertahankan pelanggan agar merasa nyaman saat antrian. Perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya. Antrian panjang sering sekali terlihat di supermarket saat para pelanggan ingin membayar di kasir, di bank saat para nasabah ingin melakukan transaksi perbankan di *teller*, di stasiun kereta api saat pelanggan ingin membeli tiket kereta api, dan lain-lain. Pada antrian tersebut akan terlihat para pelanggan akan kurang nyaman karena merasa bosan dan waktunya terbuang hanya untuk antri. Bahkan, tidak jarang pula beberapa pelanggan memilih untuk meninggalkan antrian tersebut karena terlalu panjang dan lama. Hal ini sangat merugikan perusahaan atau organisasi karena kurang efektif dalam kinerja produktifitasnya.

Dalam hal ini, pelayanan pada antrian akan sangat mempengaruhi pelanggan. Maka perusahaan atau organisasi membutuhkan sistem antrian yang cepat dan efektif. Demi mempertahankan pelanggan agar merasa

nyaman saat antrian. Perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya.⁴

Dalam proses peningkatan pelayanan dan fasilitas sangatlah tidak mudah. Disamping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring nasabah. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah nasabah untuk melakukan suatu aktivitas. Nasabah pada jaman sekarang adalah nasabah yang kritis yang sangat berhati-hati dalam menabungkan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perbankan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menentukan pilihan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak bank, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Tjiptono Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Setiap orang selalu mengharapkan untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dan tidak terganggu oleh penungguan yang terlalu lama. Begitu juga dengan sistem pelayanan, mereka juga berusaha memberikan suatu fasilitas yang sebaik-baiknya. Tetapi untuk memperbaiki sistem atau menentukan jumlah pelayanan yang diperlukan merupakan masalah yang cukup sulit untuk dipelajari. Dalam banyak hal,

⁴ *Lantara Febryantotyas, artikel, tingkat pelayanan teller dengan teori antrian pada Bank Negara Indonesia , di akses pada tanggal 11 november 2014 pukul 13.42 wib.*

tambahan fasilitas pelayanan diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Persoalan yang selalu timbul adalah apakah nasabah cukup puas dengan adanya pelayanan sistem antrian tersebut.

Dari beberapa sampel yang telah peneliti teliti sementara, melalui wawancara kepada beberapa nasabah, pada tanggal 25 Mei 2015. Salah satu nasabah mengatakan bahwa pelayanan sistem antrian dan fasilitas yang tersedia sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena dengan adanya pelayanan dengan menggunakan sistem antrian semua pelayanan yang terjadi akan terkondusif. Begitu juga dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia didalam bank.

Sedangkan pada penelitian terdahulu Mayang Septa Mardiyani 2013 yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 44.594.10 ds. Wadelan, kec. Bangsri, Jepara. Adapun variable yang diamati pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) setelah melakukan pembelian pada SPBU 44.594.10. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji goodness of fit (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil

analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variable kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 44.594.10 dengan kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, disusul dengan fasilitas. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 34,8%, terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Penelitian dari Santini (2010), yang berjudul “ Analisis Sistem Antrian Pada Bagian Teller Di PT. BPD Aceh Cabang Medan.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan sistem antrian yang selama ini diaplikasikan oleh PT. BPD Aceh Tbk, untuk mengetahui kinerja sistem antrian, pola kedatangan dan pola pelayanan nasabah, mengetahui kecepatan pelayanan rata-rata yang diberikan teller dalam melayani nasabah, dan mengetahui berapa jumlah teller yang optimal sesuai dengan tingkat aspirasi yang diinginkan pihak perusahaan. Dari hasil perhitungan dengan model sistem antrian jalur ganda diperoleh bahwa hari-hari sibuk kerja teller yaitu hampir setiap hari kerja terutama pada Senin dan hari Jumat , dimana pada periode waktu tersebut rata-rata nasabah yang menunggu sebanyak 10 orang. Oleh karena itu penulis melakukan penambahan satu orang teller untuk menurunkan jumlah nasabah yang mengantri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul

**“ ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM
ANTREAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi kasus pada nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang)”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh pelayanan sistem antrean terhadap kepuasan pada Bank BTN Syari’ah?
2. Sejauh mana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syari’ah?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan sistem antrian terhadap kepuasan pada Bank BTN Syariah Cabang Semarang
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah Cabang Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya:

1. Diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti.

2. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada instansi/pemerintah yang terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan di bidang perbankan.
3. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan Khazanah ilmu Ekonomi Islam.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam memahami serta mencerna pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis mengklasifikasikan dalam bentuk Bab 1- Bab V sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang:

1. Latar Belakang
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
4. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang:

1. Kerangka Teori
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Pemikiran Teoritik
4. Hipotesis

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber Data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data

4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

5. Teknis Analisis Data

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data

2. Analisis Data dan Interpretasi Data

3. Pembahasan

BAB V : Penutup, pada bab ini membahas tentang:

1. Kesimpulan dan Saran

2. Penutup

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Definisi pemasaran

Pemasaran adalah proses sosial dimana dengan proses itu, individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain.

Pemasaran terdiri dari dua proses yaitu, secara sosial dan secara manajerial. Definisi sosial menunjukkan peran yang dimainkan oleh pemasaran dimasyarakat, menghasilkan standar yang lebih tinggi. Kemudian untuk definisi manajerial, pemasaran sering digambarkan sebagai seni menjual produk, tetapi orang heran ketika mereka mendengar bahwa bagian yang paling penting dari pemasaran adalah bukan penjual.¹

Pemasaran mempunyai arti lebih luas, pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang harus dipuaskan, memasarkan produk dan melakukan pelayanan dengan berkualitas. Kegiatan pemasaran harus di kelola dan di koordinasikan dengan baik agar tujuan dari perusahaan dapat di capai dan perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu di kenal suatu istilah manajemen pemasaran yang dikemukakan oleh Philip kotler.

¹ Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta:alphalindo:2005)h.10

2.1.2. Pemasaran bank

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha social. pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat.

Kegiatan pemasaran yang dilakukan suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam jangka pendek biasanya untuk merebut konsumen terutama untuk produk yang baru diluncurkan. Sedangkan dalam jangka panjang dilakukan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis.

Dalam praktiknya, terdapat beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran antara lain:

1. Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan suatu produk maupun jasa.
2. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk atau jasa.
3. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
4. Dalam rangka meningkatnya penjualan dan laba.
5. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.

Sebelumnya kegiatan pemasaran hanya dilakukan oleh perusahaan yang berorientasi profit saja, namun dewasa ini kegiatan pemasaran tidak hanya monopoli perusahaan yang berorientasi profit, bahkan badan usaha social pun sudah mulai menggunakan pemasaran dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

Secara umum pengertian manajemen pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dari kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabahnya.²

1. Tujuan Pemasaran Bank

Setiap tindakan yang dilakukan apakah oleh perusahaan atau badan usaha tentu mengandung suatu maksud dan tujuan tertentu. Penetapan tujuan ini disesuaikan dengan keinginan pihak manajemen itu sendiri. Badan usaha dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai dilakukan dengan berbagai pertimbangan matang. Kemudian ditetapkan cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Sudah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam prakteknya tujuan suatu perusahaan dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. dalam jangka pendek biasanya bersifat sementara dan juga dilakukan sebagai langkah untuk mencapai tujuan jangka panjang. Demikian pula dalam hal menjalankan kegiatan pemasaran suatu perusahaan memiliki banyak kepentingan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 2012 h 193

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
2. Memaksimalkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
3. Memaksimalkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
4. Memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.³

2.2. Pelayanan

2.2.1. Definisi Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.⁴

Layanan dapat didefinisikan sebagai berikut: “Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun⁵.

Secara umum pelayanan menurut Sugiarto diartikan sebagai satu tindakan

³ *Ibid*, kasmir, *manajemen perbankan*, h 188

⁴ Kasmir, *Etika Customers Service*, (Jakarta : rajawali pers, 2005), h. 15

⁵ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 172

seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang sedang dilayani.⁶

Adapun menurut kasmir, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi (kumpulan orang) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan satu produk atau jasa yang mereka butuhkan⁷.

Menurut Philip Kotler dalam buku Metode Riset Perilaku Konsumen, karya Husein Umar, jasa atau pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.⁸

2.2.2 Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah

⁶Pendar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta : Gramedia pustaka utama, 2002), hlm 37.

⁷*Ibid*, kasmir, h. 16

⁸Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), hlm 3.

faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelangganya. Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al-Baqarah:267)⁹

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua factor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.¹⁰

Al-Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut, dan sapaan yang

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, CV Penerbit Diponegoro Bandung, h 45

¹⁰ *Ibid*, hlm 33

baik dan sopan manakala dia berbicara dengan orang lain¹¹. Dalam firman

Allah yang berbunyi:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ
وَاءْتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ٨٣

Artinya: “ Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling”. (QS. Al-Baqarah :83)¹²

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Qs. Ali Imron : 159)”

Berikut ini beberapa cirri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh

karyawan yang bertugas melayani pelanggan nasabah.

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

¹¹ Muhammad Syakir Sula, AAIJ. FIIS, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani Press, h 460

¹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, cv penerbit Diponegoro Bandung, h 12

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah¹³

2.2.3 Dasar-dasar pelayanan nasabah

Petugas sebuah lembaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti anatra lain.¹⁴

1. Memuaskan perhatian kepada pelanggan Cara yang dapat ditempuh antara lain:
 - a. Mendengarkan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan, dan jangan sekali-kali memotong pembicaraanya.
 - b. Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.

¹³Muhammad Syakir Sula, AAIJ. FIIS, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani Press hlm.38

¹⁴ Pendar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam industry Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm.171.

- c. Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum, sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.
 - d. Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda, dst.
2. Memberikan pelayanan yang efisien.
- Cara yang dapat dilaksanakan, antara lain:
- a. Melayani pelanggan berikutnya segera selesai dengan yang satu.
 - b. Menggunakan waktu seakurat mungkin.
 - c. Berbicara seperlunya dengan pelanggan.
 - d. Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan.
 - e. Menindak lanjuti pelayanan sampai tuntas, dst.
3. Meningkatkan perasaan harga diri tamu.
- a. Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
 - b. Selalu mempergunakan nama pelanggan sesering mungkin.
 - c. Tidak menggurui pelanggan bagaimanapun pintar anda.
 - d. Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
 - e. Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang dewasa.
4. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- a) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.

- b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- c) Memberikan pelanggan menanggapi, dan berusaha menyelesaikan masalah.

2.2.4 Dimensi-dimensi pelayanan ada lima sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti langsung), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Seperti penampilan dan kemampuan karyawan, sarana dan prasarana fisik meliputi fasilitas fisik dan lingkungan sekitarnya. Hal ini adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bahwasanya sebuah lembaga dalam menunjukkan bukti fisiknya sesuai dengan kemampuannya.
- b. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan sebuah lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja manajemen harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama semua nasabah tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi.

Dalam islam, menunaikan amanah (kepercayaan) yang berarti menjaga baik-baik setiap hak dan kewajiban serta menjauhkan orang dari pekerti yang rendah. Kewajiban menunaikan amanah hanya dapat dilaksanakan orang yang berhati nurani mantap dan beriman,

yaitu orang yang sanggup membuang sifat-sifat rendah dari fikiran dan perasaannya.

- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yakni suatu kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Cara yang terbaik ditempuh oleh umat islam untuk memanfaatkan waktu ialah mendorong setiap orang muslim supaya bekerja dengan tepat dan benar serta tidaklah berlebihan.
- d. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan sebuah lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada yang terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Agama islam mendorong orang yang bersangkutan berbuat benar dan menjadikanya baik dalam segala keadaan, berhati-hati menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah.
- e. *Empathy* (empati), yakni kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.¹⁵

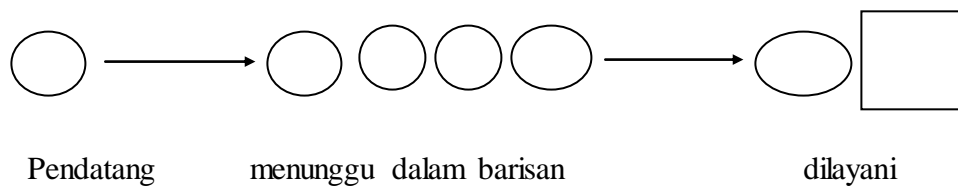
¹⁵ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002, h. 69

2.3. Sistem Antrian (Queuing)

2.3.1. Definisi Antrian

Antrian didefinisikan sebagai situasi barisan-tunggu di mana sejumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi pelayanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar dilayani. Situasi barisan tunggu yang berusaha menerima pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1 situasi barisan tunggu



Model single-channel, single phase

Situasi barisan tunggu bermakna bahwa antrian adalah suatu barisan, apakah itu barisan orang-orang yang sedang antri, atau barisan nomor-nomor yang antri, sementara orang yang memegang nomor tersebut duduk dengan tenangnya. Antrian juga bermakna bahwa yang sedang antri itu, apakah itu orang atau benda, harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan (services).¹⁶

Menurut Gross dan Haris sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika

¹⁶Ma'arif Samsul, *Op. cit.*, h. 119

fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani.

Firman Allah SWT yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُقْلِحُونَ ٢٠٠

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung (Qs. Ali Imran : 200)

Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas.

Siagian mengatakan antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Karakteristik antrian berkaitan dengan aturan antrian. Aturan antrian mengacu pada peraturan pelanggan dalam barisan yang akan menerima pelayanan. Sebagian besar sistem menggunakan sebuah aturan antrian yang dikenal sebagai aturan *first-in, first-out* (FIFO) dimana

sebuah aturan antrian yang menetapkan pelanggan yang pertama datang pada antrian berhak menerima pelayanan yang pertama.

2.3.2. Mengukur Kinerja Antrian

Model antrian membantu para manajer untuk membuat keputusan, dengan cara menganalisis antrian akan dapat diperoleh banyak ukuran kinerja sebuah antrian, meliputi hal berikut:

1. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam antrian.
2. Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam sistem(waktu tunggu ditambah waktu pelayanan).
3. Jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem.

2.3.3. Waktu pelayanan (service time)

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan server untuk melayani seorang pelanggan. Distribusi yang biasa dipakai untuk pelayanan adalah distribusi exponential. Walaupun waktu pelayanan tersebut menggunakan distribusi exponential, pelayanan harus dinyatakan sebagai rata-rata yang harus sejalan dengan rata-rata kedatangan itu sendiri.

2.3.4. Disiplin mengantri

Disiplin mengantri adalah cara pelanggan dilayani oleh server. Tipe yang paling umum dipakai adalah first come, first served. tipe dari disiplin

mengantri lain yang mungkin digunakan adalah last in, first out, random, dan sebagainya.

Pengertian antrian menurut Heizer dan Render dalam bukunya Operation Manajemen yang di terjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy adalah sebagai berikut Antrian adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.¹⁷

1.3.5. karakteristik Antrian

Menurut Heizer dan Render dalam bukunya Operation Management yang diterjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy, ada tiga komponen karakteristik dalam sistem antrian :

1. Karakteristik kedatangan
2. Disiplin antrian
3. Fasilitas pelayanan¹⁸

2.3.6. Fasilitas

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap nasabah. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti *layout*, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting

¹⁷ Heizer, Jay dan Rander, Barry . 2004. Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh). Salemba Empat : Jakarta h 418

¹⁸ *Ibid*, h. 424

dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.¹⁹

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.²⁰

Sedangkan menurut Sulastiyono fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya sehingga

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006, hlm. 133

²⁰ Mayang Septa Mardiyani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*, (skripsi) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang (2013)h. 35

kebutuhan - kebutuhan nasabah dapat terpenuhi selama di bank. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat nasabah secara langsung.²¹

Menurut Tjiptono ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

1) Pertimbangan atau perencanaan parsial

Aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2) Perancang ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.

3) Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan.

4) Tata cahaya

²¹ Sulistiyono, agus, 2006. *Manajemen penyelenggaraan hotel, bandung* : Alfabeta. Hal (86)

Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah warna jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa diperlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

6) Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

Dalam penelitian ini fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang disediakan di bank BTN Syari'ah, yaitu : keramahan, tempat yang nyaman, mushola, toilet, tempat parkir, dan fasilitas pendukung lainnya.

2.4. Kepuasan Nasabah

2.4.1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM (*total quality manajemen*), kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya

dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas²².

Dewasa ini banyak perusahaan (terutama perusahaan jasa) menyatakan tujuan perusahaan adalah menjadi perusahaan yang terbaik dalam memuaskan pelanggannya. Cara pengungkapannya beragam, ada yang merumuskan dengan “pelanggan adalah raja”, ”kepuasan anda adalah tujuan kami”, “setia melayani anda”, “bagi kami anda yang utama”, dan sebagainya.

Firman Allah SWT yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ
اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ۝ ٨٧ وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاتَّقُوا
اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ مُؤْمِنُونَ ۝ ٨٨

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang Telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah Telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya. (QS. Al-Maidah:87-88)²³

Fenomena ini tidak hanya terlihat diperusahaan swasta, bahkan di instansi pemerintah sekalipun banyak di jumpai slogan-slogan serupa. Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah.

²² Fandy tjiptono, TQM, Yogyakarta. ANDI: 2001.h. 100

²³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, CV Penerbit Diponegoro Bandung, h.

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang semakin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Menurut Kotler dalam bukunya Fandi Tjiptono, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁴

Sumarwan mengemukakan bahwa: "Kepuasan nasabah dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut".²⁵

Kepuasan menurut Engel adalah penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan berdasarkan pada hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Kepuasan yaitu jika kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa, kinerja sesuai harapan maka konsumen akan puas, kalau kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas. Kepuasan

²⁴Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006, hlm. 147

²⁵Aritonang, Lerbin R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. h 126

adalah tingkat kepuasan seseorang telah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang telah ia rasakan dengan harapannya.²⁶

Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kerjanya atau hasil produk dan harapan-harapannya.²⁷

Dalam islam kata kepuasan biasanya disebut dengan “*radin*” yang artinya puas. Biasanya istilah tersebut digunakan dalam transaksi jual-beli. Agama Islam sangat menganjurkan kepada para penjual untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pembelinya.

2.4.2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan factor-faktor lainnya yang bersifat pribadi serta uang bersifat situasi sesaat. fakto-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atau suatu jasa adalah²⁸

- 1) Harga
- 2) Citra
- 3) Tahap pelayanan
- 4) Momen pelayanan

²⁶Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), edisi revisi, hlm 225- 226

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, Dan Control* Terjemahan Hendra Teguh, SE, Ak dan A. Rusli, Ak, (Jakarta: Prenhallindo, 1997),jilid 1, hlm 36

²⁸ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan Strategis Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta:G Ramedia Pustaka Utama,2003),hlm 33

2.5. Penelitian Terdahulu

Untuk mengadakan sebuah penelitian, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan sebelumnya. Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil penelitian terdahulu di antaranya adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian sebelumnya sebagaimana dilaporkan oleh Mayang Septa Mardiyani 2013 yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 44.594.10 ds. Wadelan, kec. Bangsri, Jepara. Adapun variable yang diamati pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) setelah melakukan pembelian pada SPBU 44.594.10. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji goodness of fit (uji F, uji t,

koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variable kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 44.594.10 dengan kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, disusul dengan fasilitas. Kedua variabel ini berpengaruh sebesar 34,8%, terhadap keputusan pembelian sedangkan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

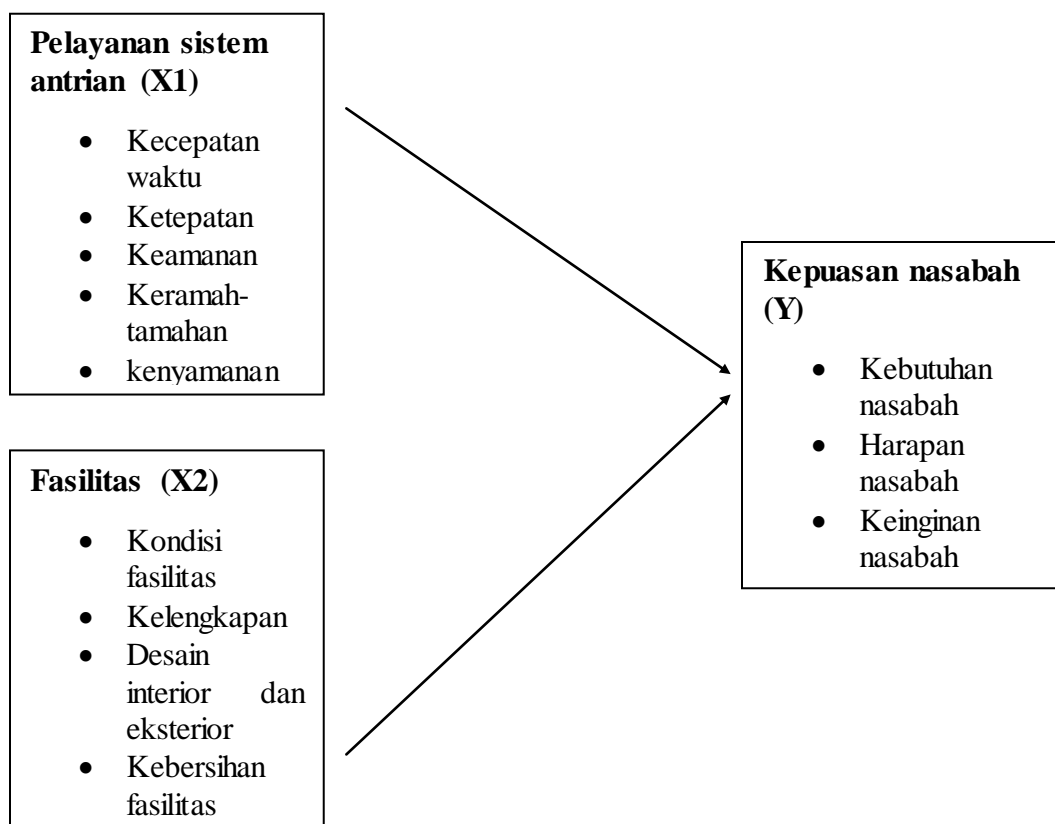
Penelitian dari Santini (2010), yang berjudul “ Analisis Sistem Antrian Pada Bagian Teller Di PT. BPD Aceh Cabang Medan.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan sistem antrian yang selama ini diaplikasikan oleh PT. BPD Aceh Tbk, untuk mengetahui kinerja sistem antrian, pola kedatangan dan pola pelayanan nasabah, mengetahui kecepatan pelayanan rata-rata yang diberikan teller dalam melayani nasabah, dan mengetahui berapa jumlah teller yang optimal sesuai dengan tingkat aspirasi yang diinginkan pihak perusahaan. Dari hasil perhitungan dengan model sistem antrian jalur ganda diperoleh bahwa hari-hari sibuk kerja teller yaitu hampir setiap hari kerja terutama pada Senin dan hari Jumat , dimana pada periode waktu tersebut rata-rata nasabah yang menunggu sebanyak 10 orang. Oleh karena itu penulis melakukan penambahan satu orang teller untuk menurunkan jumlah nasabah yang mengantri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2.6. Kerangka Pemikiran Teoritik

Seluruh kegiatan penelitian, sejak dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penyelesaiannya harus merupakan satu kesatuan karena pemikiran yang utuh menuju satu tujuan, yaitu memberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam perumusan masalah

Kerangka teoritis ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut:

Kerangka pemikiran teoritik



2.7. Hipotesis

Berdasarkan pada kajian teori dan perumusan masalah, serta kerangka berfikir tersebut diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan sistem antrian terhadap kepuasan nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BTN Syari'ah Cabang Semarang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Data didapat dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel (atau populasi). Semua data pada hakikatnya merupakan cerminan suatu variabel yang diukur menurut klasifikasinya. Data berperan sebagai masukan yang akan diolah menjadi informasi yang jelas kemudian dianalisis dan menghasilkan output untuk penentuan rencana lebih lanjut.¹

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dengan demikian, pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk mengambil keputusan.² Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan pada para responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh

¹ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, h. 99

² *Ibid*, hal. 103

dan dicatat oleh pihak lain. Dalam penelitian ini data diperoleh dari bank BTN Syariah Cabang Semarang, buku, internet, maupun jurnal yang terkait dengan penelitian ini.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Metode Pengamatan (Observasi)

Untuk mendapat data penelitian, penulis melakukan observasi dengan survey lokasi penelitian yaitu di bank BTN Syariah Cabang Semarang dan menyebarkan kuesioner langsung pada responden (Nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang) agar mendapat data yang otentik dan spesifik.

3.2.2 Metode Dokumentasi

Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti brosur, gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.2.3 Metode Kuesioner (Angket)

Data diperoleh melalui metode kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³ Pertanyaan terbuka adalah jika jawaban tidak disediakan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup adalah jika alternatif- alternatif jawaban telah disediakan. Kuesioner yang di

³ *Ibid*, h. 142

pakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat referensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut.

1. SS : Sangat Setuju nilainya 5
2. S : Setuju nilainya 4
3. N : Netral nilainya 3
4. TS : Tidak Setuju nilainya 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju nilainya 1

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Adapun obyek penelitian dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah menjadi nasabah selama satu tahun dan sudah melakukan transaksi sebanyak lima kali pada Bank BTN Syariah Cabang Semarang di mana jumlah nasabahnya dalam satu bulan adalah 700 yang dijadikan populasi dalam penelitian ini. Selama kurun waktu satu bulan terakhir yaitu tahun 2015. Karena pada tahun tersebut jumlah nasabah bank BTN Syariah sedang mengalami kenaikan drastis sampai pertengahan tahun 2015 ini. Maka didapatkan jumlah populasi sebanyak 700 nasabah⁵. Mengingat jumlah populasi cukup

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm.80.

⁵Wawancara dengan *Ibu Maya selaku customer service* Bank BTN Syariah Cabang Semarang, 25 mei 2015

banyak, maka dalam rangka efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan *sampling* (pengambilan sampel) sebagai representasi populasi.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, dinamakan sampel apabila kita bermaksud untuk mengeneralisasikan hasil penelitian sampel⁶. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Pada dasarnya ada beragam cara pembagian teknik penentuan sampel dengan bertolak pada asumsi yang sama yaitu teknik penentuan sampel harus secara maksimal memungkinkan diperolehnya sampel yang benar-benar mewakili populasi (representatif).⁷ Untuk itu dikenal dua jenis teknik penentuan sampel yaitu: penentuan sampel secara acak (*random sampling*) yang memiliki kemungkinan tinggi untuk menetapkan sampel yang representatif. Dan teknik penentuan sampel tak acak (*non-random sampling*) yang lebih rendah kemungkinannya menghasilkan sampel yang representatif.⁸

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel tak acak (*non-random sampling*) merupakan teknik yang tidak

⁶ Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta, 2002, cet. Ke-12, hlm.108

⁷ Moh. Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h, 103.

⁸ Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1995, h,51-53.

memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel⁹. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah yang sudah menjadi nasabah selama satu tahun.
2. Nasabah yang sudah melakukan transaksi sebanyak 5 kali.

Pengambilan sampel diperoleh berdasarkan rumus slovin :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Besaran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance).

$$n = \frac{700}{1 + 700 \cdot (0,1)^2} = \frac{700}{1 + 7} = 87,5 = 88$$

Dapat diketahui bahwa dari perhitungan sampel diatas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini penggunaan sampel sebanyak 88 responden.

3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Penelitian

Definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran

⁹<http://analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus>, diakses pada tanggal 26/05/2015 pukul 19.30 WIB

construct yang lebih baik¹⁰. Berikut adalah definisi operasional dari variabel yang diteliti .

1. Variabel bebas atau X (*Independent Variabel*)

Yaitu Variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain yang tidak bebas (dependen variabel atau terikat). Variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan yang meliputi 2 sub variable sistem antrian, dan fasilitas.

2. Variabel terikat atau Y (*Dependent Variabel*)

Yaitu Variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain(Independent Variabel atau bebas). Variabel terikat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Pelayanan sistem antrian (X1)	memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja manajemen harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu.	a. Kecepatan waktu b. Ketepatan c. Keamanan d. Keramahan-tamahan e. kenyamanan	Skala likert
2	Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun	a. Kondisi fasilitas b. Kelengkapan c. Desain interior dan eksterior d. Kebersihan fasilitas	Skala likert

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.2004, h. 56

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
		psikologis untuk memberikan kenyamanan.		
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan seseorang telah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang telah ia rasakan dengan harapannya.(variable operasionalnya adalah sistem kinerjanya yang baik.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebutuhan nasabah b. Harapan nasabah c. Keinginan nasabah 	Skala Likert

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan.¹¹ Dengan menggunakan uji validitas ini supaya bisa mengetahui besarnya

¹¹ Haryadi Sarjono, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011. H.35

pengaruh variabel X terhadap Y dengan menggunakan rumus sebagai berikut .¹²

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{[n \sum X^2 - (\sum X)^2](n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Metode yang digunakan dalam pengujian validitas adalah dengan uji signifikansi yang membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-k-1, dimana n adalah jumlah sampel, k adalah variabel independen, dan 1 adalah konstanta. Apabila r_{hitung} untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Correlation lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut sekaran menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Oleh karena itu, menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument perlu dilakukan. Sedangkan Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan di dalam sebuah kuesioner.¹³ Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas

¹² Moh.Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2009. h, 147.

¹³ Haryadi Sarjono, Winda Julianita, *SPSS vs LISREL (Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset)*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h, 35.

menggunakan program SPSS. Reliabilitas dalam pengujian ini adalah uji reabilitas Alpha, yaitu

$$R_{n-k-1} = 1 - \frac{\sum ab^2}{a^2}$$

3.6 Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk menentukan normal tidaknya data pada variabel dependen dilakukan dengan melihat grafik plot normal. Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas juga menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.¹⁴

3.6.2 Uji Multikolineritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas, dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10 terjadi multikolineritas, sebaliknya jika nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolineritas.

¹⁴ Moh.Sidik Priadana, Saludin Muis, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2009. h, 184.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, uji Glejser, dan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi.¹⁵

Uji Spearman's rho yaitu dengan mengkolerasikan nilai residu hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Sedangkan uji heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi metode pengambilan keputusannya yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

¹⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali pers, 2009.

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.¹⁶ Model persamaan regresi yang digunakan untuk menduga faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kunjungan yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Variabel Dependen adalah :

Y = Kepuasan Pelanggan

Variabel Independen adalah :

X₁ = Pelayanan

X₂ = Fasilitas

a = Nilai intercept (konstanta)

b₁-b₂ = Koefisien arah regresi

e = Variabel gangguan

3.6.5 Uji Statistik t dan Uji F

Uji statistik (t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependent. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang

¹⁶ *Ibid*, h, 186.

menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen

Sedangkan uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.¹⁷

3.6.6 Uji Determinasi (R)

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Rumus yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu :

$$R^2 = \frac{\sum(Y - \bar{Y})^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

¹⁷*Ibid*, h. 186-187.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Pada awal berdirinya Bank Tabungan Negara (BTN) diawali dari pendirian *postpaarbank* oleh pemerintah Hindia Belanda. Pendirian *Postpaarbank* didasarkan pada *koninjlik Besluit* No.27, yang tujuan pendiriannya untuk menghimpun dana masyarakat. Tahun 1946, *Postpaarbank* dibekukan oleh pemerintah jepang yang menduduki Indonesia pada masa itu dan mengganti nama *Postpaarbank* menjadi *Tyokin Kyoku*. Pendirian *Tyokin Kyoku* tidak berjalan lancar karena adanya proklamasi kemerdekaan bangsa Indonesia yang menyebabkan Jepang harus keluar dari negeri ini.

Tyokin kyoku yang merupakan peninggalan Jepang diambil alih oleh Pemerintah Indonesia. Dengan adanya pengambilalihan ini nama *Tyokin Kyoku* diubah menjadi Kantor Tabungan Post atau KTP yang diprakarsai oleh Darmosoetanto selaku Direktur Kantor Tabungan Pos. Kantor Tabungan Pos mempunyai tugas untuk menukar uang Jepang yang beredar setelah penduduknya diganti dengan Oeang Republik Indonesia (ORI).

Kantor Tabungan Pos sebagai lembaga penghimpun dana masyarakat, pada tahun 1946 harus diberhentikan operasinya untuk sementara waktu karena terjadi agresi militer Belanda di Indonesia. Setelah agresi militer berakhir di tahun 1949, Pemerintah Indonesia membuka kembali kantor Tabungan Pos menjadi Tabungan Pos Februari 1950 berdasarkan UU Darurat

no. 50 Tahun 1950, yang kemudian dijadikan tanggal kelahiran Bank Tabungan Negara (BTN). Pada tahun 1950 namanya berubah menjadi Bank Tabungan Pos, dan kemudian berganti nama lagi menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963. Bank Tabungan Negara pada saat itu masih berstatus Bank Umum Milik Negara kemudian diintegrasikan kedalam Bank Indonesia berdasarkan ketetapan Presiden No.11 tahun 1965. Dengan dikeluarkannya penetapan Presiden No.17 tahun 1965, seluruh Bank Umum Milik Negara termasuk Bank BTN beralih statusnya menjadi Bank Tunggal Milik Negara. Peralihan Bank BTN menjadi Bank Tunggal Milik Negara didasarkan pada Undang-undang No.20 tahun 1968 yang mempunyai tugas utama memperbaiki perekonomian rakyat melalui penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan. Bentuk hukum bank BTN pun ikut berubah menjadi Perusahaan Perseroan dengan nama PT. Bank Tabungan Negara (*Persero*).

Di Bursa Efek Indonesia, dan menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritas aset melalui pencatatan transaksi kontrak Investasi Kolektif- Efek Berangun Aset (KIK-EBA). Pada saat itu, Pemerintah Indonesia melalui Menteri Keuangan RI menunjuk Bank Tabungan Negara (BTN) untuk menjadi wadah.

Banyaknya pendirian Bank Umum Syariah atau Bank Konvensional yang membuka unit usaha syariah menandai pesatnya perkembangan bisnis di dunia perbankan khususnya perbankan syariah. Bank Tabungan Negara sebagai bank konvensional, membuka unit layanan syariah untuk memenuhi

kebutuhan nasabahnya yang tidak menginginkan transaksi berupa bunga. Sehingga Bank Tabungan Negara mempunyai dua sistem operasi bank (dual system bank) yaitu secara konvensional dan syariah .

Pada tahun 2004, BTN Syariah membuka beberapa unit usaha di beberapa daerah di Indonesia BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, kemudian mulai beroperasi pada tanggal 14 februari 2005 melalui pembukaan kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah. BTN syariah membuka unit usaha syariah di semarang pada tanggal 03 april 2008. BTN kantor cabang syariah (KCS) semarang merupakan KCS ke-14 yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 195 C Semarang 50133 telp. (024) 8449918¹.

Adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Perkembangan Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh indonesia dengan rincian sebagai berikut:

1. Kantor Cabang Syariah = 22 KCS
2. Kantor Cabang pembantu Syariah = 21 KCPS
3. Kantor Layanan Syariah = 240 KLS

¹www.btnsyariah.co.id diakses pada tgl 30 agustus 2015 pk1 10.30 Wib.

Dewan Pengawas

Dewan pengawas syariah (DPS) adalah badan independen yang ditempatkan oleh dewan syariah nasional (DSN) pada bank. Anggota DPS juga memiliki pengetahuan umum bidang perbankan. Persyaratan anggota DPS diatur dan ditetapkan oleh DSN. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, DPS wajib mengikuti fatwa DSN yang merupakan otoritas tertinggi dalam mengeluarkan fatwa mengenai kesesuaian prooduk dan jasa bank dengan ketentuan dan prinsip syariah.

Ketua : Drs. H. Ahmad Nazri Adlani

Anggota : Drs. H. Mohammad Hidayat MBA, MH

Ir. Muhammad Syakir Sula. AAIJ, FIIS. QIP

4.2 Visi, Misi dan Tujuan Pendirian Bank BTN Syariah Cabang Semarang.

1. Visi dari BTN kantor Cabang Syariah Semarang adalah

“ Menjadi Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan di indonesia”.

2. Misi BTN Syariah Semarang antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan Pelayanan Unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
- b. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Inovasi pengembangan produk jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- c. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.

- d. Melakukan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *shareholder value*.
 - e. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan.
3. Tujuan pendirian BTN syariah antara lain:
- a. Meningkatkan daya saing
 - b. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah
 - c. Mempertahankan loyalitas nasabah BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
4. Produk-produk yang dimiliki BTN Syariah Semarang adalah:
- 1) Produk Tabungan
 - a. Tabungan Batara iB

Adalah produk tabungan dengan akad titipan (*wadi'ah*), sebagai media penyimpanan dana untuk keperluan transaksi dan pembayaran rutin serta keperluan lainnya.
 - b. Tabungan Investa Batara iB

Adalah produk penyimpanan dana berupa tabungan dengan akad *mudharabah*, yang ditujukan untuk keperluan investasi, dan bersifat fleksibel dalam jangka waktu penyimpanan dan penarikannya.

c. Tabungan Baitullah Batara iB

Adalah produk tabungan haji BTN Syariah Semarang, sebagai sarana penyimpanan dana untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) calon jamaah haji.

2) Produk Dana

a. Giro Batara iB

Adalah produk penyimpanan dana dengan akad titipan (*wadi'ah*), yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan atau lembaga, untuk menunjang kelancaran lalu lintas pembayaran dengan perantara cek dan bilyet giro maupun media perintah pembayaran lainnya.

b. Giro Investa Batara iB

Adalah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad "*mudharabah*" yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu melalui perantara cek dan bilyet giro untuk mendukung kemudahan transaksi.

c. Deposito Batara iB

Adalah produk penyimpanan dana dalam bentuk deposito dengan akad *mudharabah*, untuk tujuan investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai pilihan dan kebutuhan nasabah.

3) Produk Pembiayaan

a. KPR BTN iB

Adalah produk pembiayaan BTN Syariah yang ditujukan bagi perorangan, untuk pembelian rumah, ruko, apartemen, baik baru maupun lama. Akad yang dipergunakan adalah akad *murobahah* (jual beli), dimana nasabah bebas obyek KPR sesuai dengan kebutuhan nasabah sendiri dari aspek lokasi ataupun harga.

b. KPR Indensya BTN iB

Adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad *istishna* (pesanan), diperlukan bagi pemohon perorangan yang akan membeli rumah dari bank, yang dibangun oleh pengembang sesuai dengan pesanan dari nasabah.

c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor iB

Adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad *murobahah* (jual beli), dalam rangka membeli kendaraan bermotor bagi nasabah perorangan.

d. Swagriya BTN iB

Adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad *murobahah* (jual beli), yang diperuntukkan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank, untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lainnya diatas tanah yang sudah dimiliki oleh pemohon, baik untuk dipakai sendiri maupun untuk disewakan.

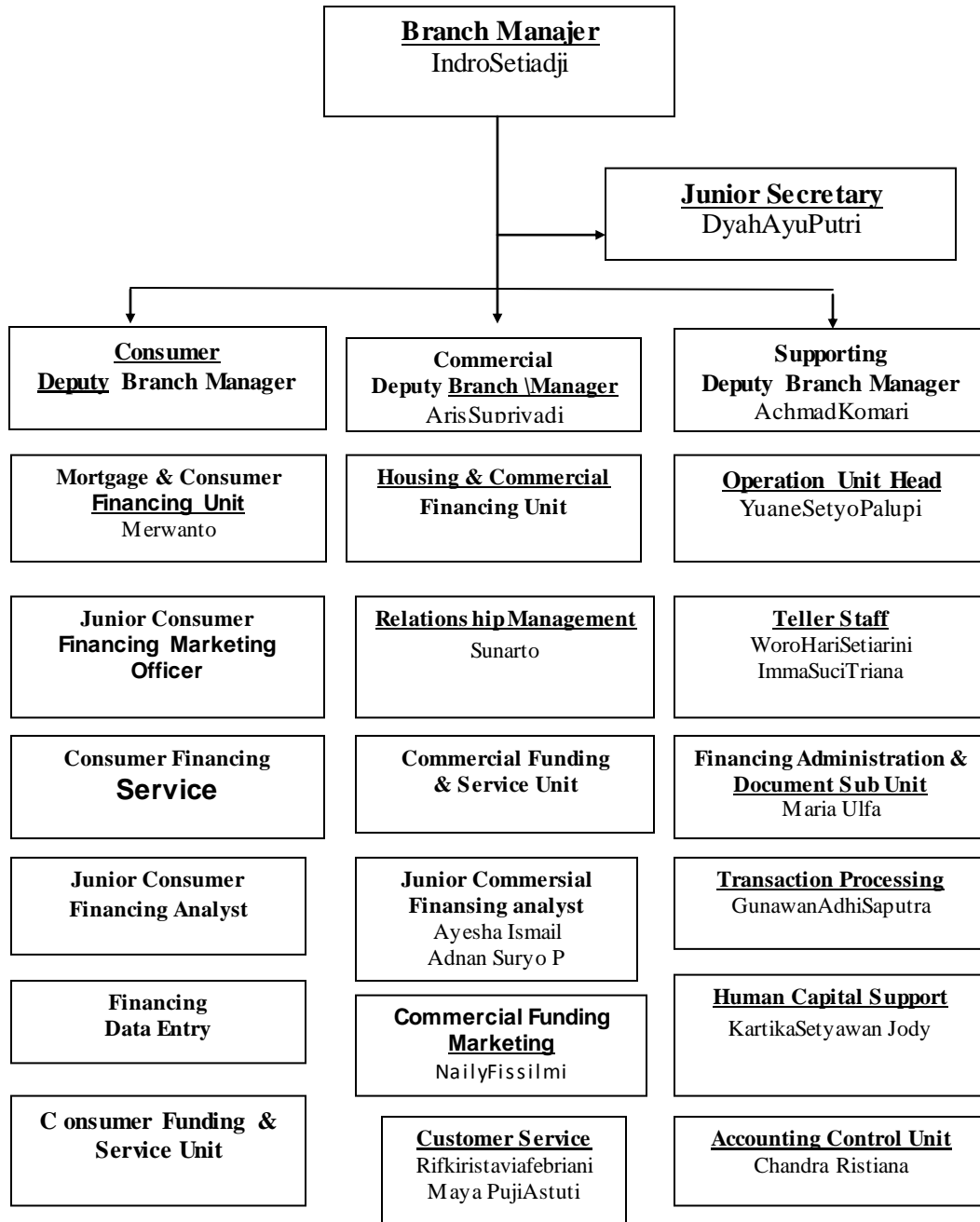
4.3 Struktur Organisasi

Organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya program-program kegiatan pada suatu lembaga keuangan. Hal ini sangat diperlukan agar suatu program kegiatan dengan program- program kegiatan pada suatu lembaga keuangan. Hal ini sangat diperlukan agar suatu program kegiatan dengan kegiatan yang lain tidak berbenturan dan supaya lebih terarah tugas dari masing-masing personal. Selain itu organisasi diperlukan dengan tujuan agar terjadi pembagian tugas yang seimbang dan obyektif, yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing orang.

Struktur organisasi merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam suatu lembaga keuangan, terutama dari segi pelaksana kegiatan. Dalam rangka pencapaian tujuan, struktur organisasi hendaknya disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan. Adapun yang dimaksud organisasi disini adalah seluruh tenaga yang berkecimpung dalam kepengurusan di BTN kantor Cabang Syariah Semarang. Adapun struktur organisasi BTN Cabang Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI

BANK BTN KCS



Sumber : Dokumen bank BTN Syariah Cabang Semarang

4.4 Karakteristik Responden

Karakteristik responden perlu disajikan dalam penelitian ini guna menggambarkan keadaan responden untuk memberikan informasi tambahan guna memahami hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden

Data jenis kelamin nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah 49% laki-laki dan 51% perempuan.

Gambar 4.1

Jenis Kelamin Responden

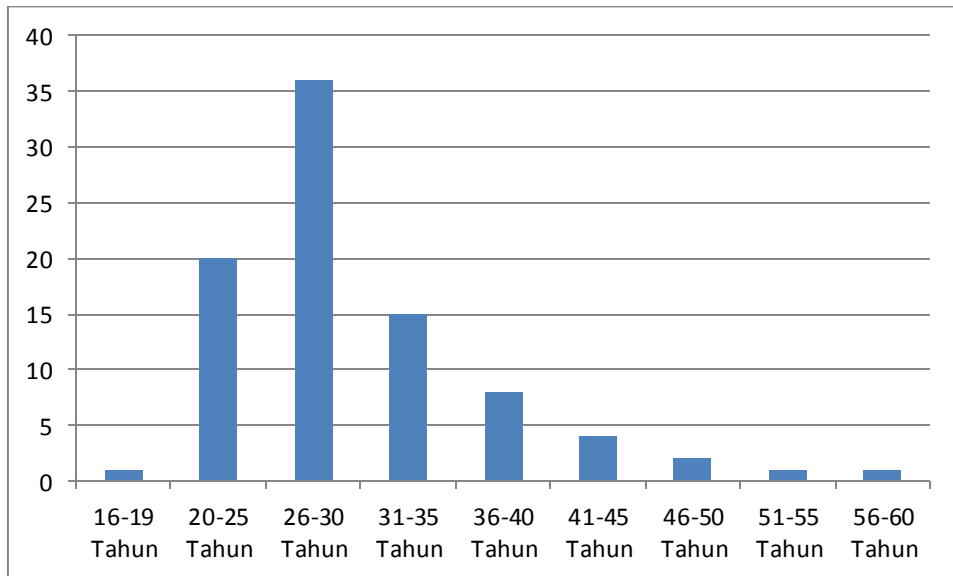


Sumber : Data primer yang diolah 2015

2. Umur Responden

Data umur nasabah Bank BTN Syariah cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2 *Umur Responden*



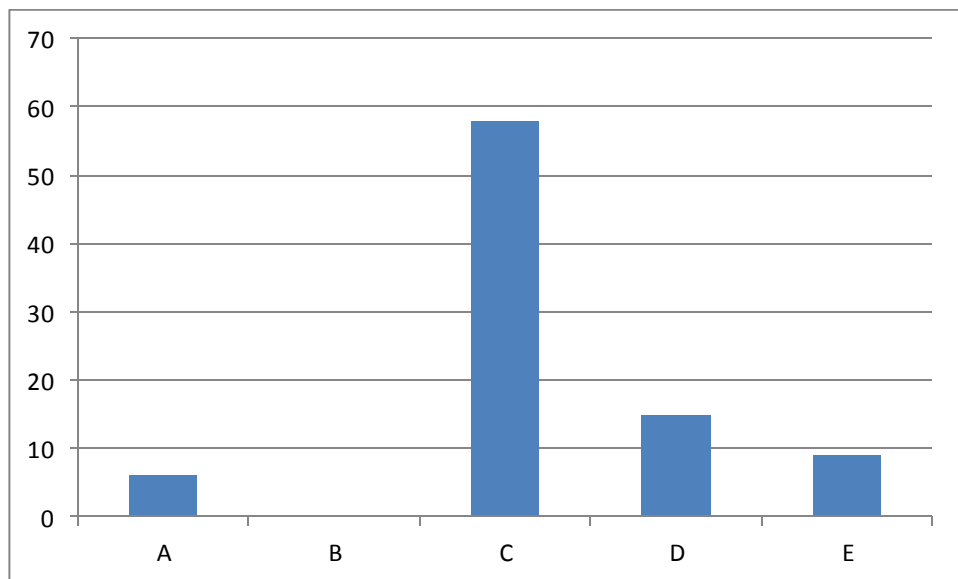
Sumber : Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa umur 16-19 tahun berjumlah 1 orang, umur 20-25 tahun berjumlah 20 orang, umur 26-30 tahun berjumlah 36 orang, umur 31-35 tahun berjumlah 15 orang, umur 36-40 tahun berjumlah 8 orang, umur 41-45 tahun berjumlah 4 orang, umur 46-50 tahun berjumlah 2 orang, umur 51-55 berjumlah 1 orang, umur 56-60 berjumlah 1 orang. Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas nasabah berumur antara 26-30 tahun, berjumlah 36 orang.

3. Profesi responden

Data profesi nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Profesi Responden



Sumber : Data primer yang diolah 2015

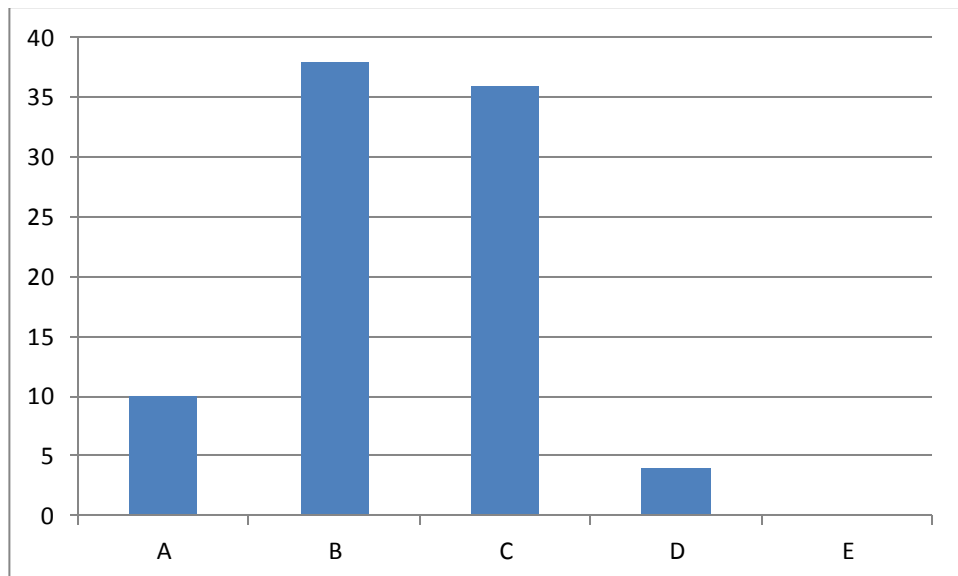
Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa profesi responden A sebanyak 6 responden, B sebanyak 0 responden, C sebanyak 58 responden, D sebanyak 15 responden, dan E sebanyak 9 responden. Jadi dapat diketahui bahwa profesi responden mayoritas nasabah Bank BTN Syariah Cabang Semarang adalah kalangan C (Pegawai Swasta) dengan total 58 responden.

4. Pendapatan responden

Data pendapatan responden perbulan adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Pendapatan responden



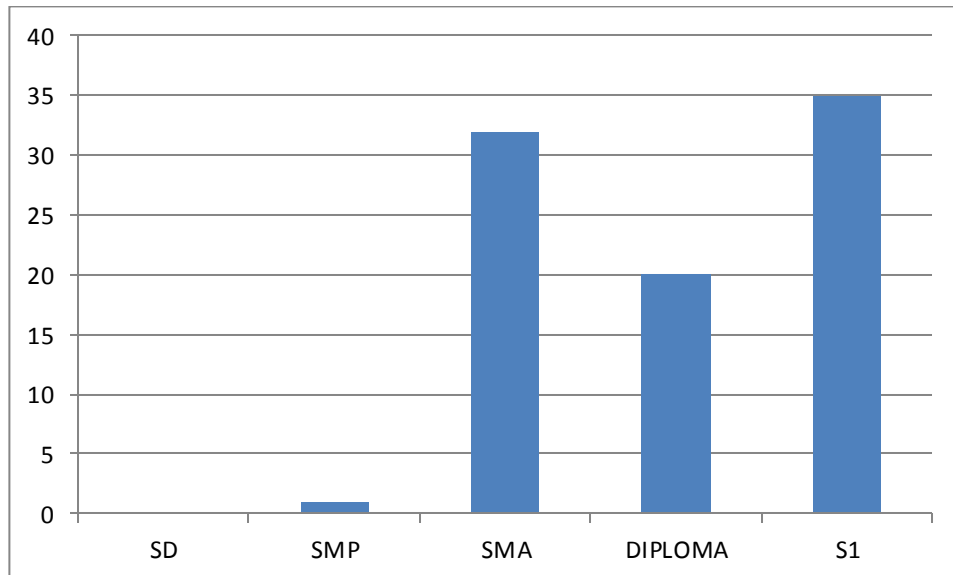
Sumber : Data primer yang diolah 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendapatan B (Rp 1.500.000,00 – Rp 3.000.000,00) berjumlah 38 orang.

5. Pendidikan terakhir responden

Data pendidikan terakhir nasabah Bank BTN Syariah cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Pendidikan Terakhir Responden



Sumber : Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa berpendidikan SD sebanyak 0 orang, SMP 1 orang, SMA 32 orang, D3 20 orang dan S1 sebanyak 35 orang. Dari jumlah keseluruhan dapat di ketahu bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir S1, berjumlah 35 orang.

4.5 Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank BTN Syariah Semarang yang bersedia mengisi kuesioner. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden. Survey dengan kuesioner dilakukan Bank BTN syariah Cabang Semarang dengan mengambil 88 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *non probability sampling*, artinya setiap individu yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja menurut pertimbangan tertentu

dan karena keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian ini. Karena jumlah sampel yang didapat sebanyak 88 sampel, dengan demikian syarat pengelolaan data dengan alat analisis SPSS dapat terpenuhi.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari sistem antrean dan fasilitas sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil Skor Kuesioner

Variabel	Item Pertanyaan	Total	Total	Total	Total	Total
		SS	S	N	TS	STS
Variabel X1	Pertanyaan 1	23	39	19	6	1
	Pertanyaan 2	9	32	22	20	5
	Pertanyaan 3	21	29	21	16	1
	Pertanyaan 4	8	28	33	14	5
	Pertanyaan 5	23	30	24	6	5
	Pertanyaan 6	12	28	24	19	5
	Pertanyaan 7	13	41	19	10	5
	Pertanyaan 8	14	26	33	13	2
	Pertanyaan 9	21	27	28	10	2
	Pertanyaan 10	3	26	34	17	5
Variabel X2	Pertanyaan 11	18	38	21	10	1
	Pertanyaan 12	7	29	34	15	3
	Pertanyaan 13	28	30	19	10	1
	pertanyaan 14	8	48	19	10	3
	Pertanyaan 15	14	28	30	10	6
	Pertanyaan 16	10	22	28	22	6
	Pertanyaan 17	25	29	20	10	4
	Pertanyaan 18	12	31	26	16	3
Variabel Y	Pertanyaan 19	9	35	38	4	2
	Pertanyaan 20	12	29	26	20	1
	Pertanyaan 21	14	29	22	21	2
	Pertanyaan 22	8	34	39	11	6
	Pertanyaan 23	9	35	31	8	5
	Pertanyaan 24	9	20	34	18	7

4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.6.1 Uji Validitas

1. Metode *Pearson Correlation* (*Product Moment Pearson*)

Uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Metode Pearson Correlation

Variable	item pertanyaan	r hitung	r tabel	kesimpulan
variabel X1	pertanyaan 1	0.626	0.209	valid
	pertanyaan 2	0.582	0.209	valid
	pertanyaan 3	0.623	0.209	valid
	pertanyaan 4	0.524	0.209	valid
	pertanyaan 5	0.662	0.209	valid
	pertanyaan 6	0.630	0.209	valid
	pertanyaan 7	0.534	0.209	valid
	pertanyaan 8	0.665	0.209	valid
	pertanyaan 9	0.542	0.209	valid
	pertanyaan 10	0.721	0.209	valid
variabel X2	pertanyaan 11	0.659	0.209	valid
	pertanyaan 12	0.657	0.209	valid
	pertanyaan 13	0.764	0.209	valid
	pertanyaan 14	0.717	0.209	valid
	pertanyaan 15	0.686	0.209	valid
	pertanyaan 16	0.547	0.209	valid
	pertanyaan 17	0.766	0.209	valid
	pertanyaan 18	0.635	0.209	valid
variabel Y	pertanyaan 19	0.630	0.209	valid
	pertanyaan 20	0.763	0.209	valid
	pertanyaan 21	0.709	0.209	valid
	pertanyaan 22	0.760	0.209	valid
	pertanyaan 23	0.720	0.209	valid
	pertanyaan 24	0.703	0.209	valid

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas biasanya ada dua model yaitu menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3. Menurut Azwar yang dikutip oleh Duwi Priyatno², semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,3 daya pembedanya dianggap memuaskan. Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 88$, dengan $df = n - 2$ ($88 - 2 = 86$) maka didapat r tabel sebesar 0.209. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedang jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Dari output dapat dilihat korelasi antara tiap item dengan skor total, diketahui korelasi item 1 dengan skor total sebesar 0,626 (ada tanda bintang dua) artinya nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,01, sedangkan jika bintang satu berarti signifikansi pada tingkat signifikansi 0,05. Sedangkan di bawahnya adalah nilai signifikansi dengan uji 2 sisi (nilai kurang dari 0,05 berarti hasilnya signifikan). Begitu juga item 2 sampai item 18 dan item 18 sampai item 24 pada kolom variabel Y, nilai korelasi di atas nilai r tabel 0.209 maka dapat disimpulkan bahwa semua item tersebut valid.

2. Metode *Corrected Item Total Correlation*

Uji validitas dengan metode *Corrected Item Total Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item

²Duwi Priyatno, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendedaran*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2010, h. 21.

dengan skor total dan melakukan terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Metode Corrected Item Total Correlation

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item - Total correlation	r tabel	Kesimpulan
VariabelX1	Pertanyaan 1	0.514	0.209	Valid
	Pertanyaan 2	0.456	0.209	Valid
	Pertanyaan 3	0.502	0.209	Valid
	Pertanyaan 4	0.395	0.209	Valid
	Pertanyaan 5	0.546	0.209	Valid
	Pertanyaan 6	0.502	0.209	Valid
	Pertanyaan 7	0.408	0.209	Valid
	Pertanyaan 8	0.557	0.209	Valid
	Pertanyaan 9	0.416	0.209	Valid
	Pertanyaan 10	0.633	0.209	Valid
VariabelX2	Pertanyaan 11	0.541	0.209	Valid
	Pertanyaan 12	0.541	0.209	Valid
	Pertanyaan 13	0.653	0.209	Valid
	Pertanyaan	0.627	0.209	Valid

	14			
	Pertanyaan 15	0.563	0.209	Valid
	Pertanyaan 16	0.384	0.209	Valid
	Pertanyaan 17	0.668	0.209	Valid
	Pertanyaan 18	0.504	0.209	Valid
variabel Y	Pertanyaan 19	0.480	0.209	Valid
	Pertanyaan 20	0.636	0.209	Valid
	Pertanyaan 21	0.548	0.209	Valid
	Pertanyaan 22	0.625	0.209	Valid
	Pertanyaan 23	0.575	0.209	Valid
	Pertanyaan 24	0.544	0.209	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas ini juga sama yaitu menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3. Untuk batasan r tabel maka dengan $n = 88$ dengan $df = n - 2$ ($88 - 2 = 86$), maka didapat r tabel sebesar 0.209. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Parameter (X1)	0.814	Reliabel
Parameter X2	0.831	Reliabel
Parameter (Y)	0.809	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran yang dikutip oleh Duwi Priyatno³, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.

Pada *output* dapat dilihat pada nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel X1 dengan nilai 0.814, variabel X2 dengan nilai 0.831 dan variabel Y dengan nilai 0.809. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel X1, X2 dan Y adalah reliabel.

4.7 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

³*Ibid.*, h. 32.

4.7.1 Uji Normalitas Data

1. Metode Kolmogorov-Smirnov Z

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas Data Metode Kolmogorov-Smirnov Z

Variabel	Nilai Asymp. Sig.	Keterangan
Parameter (X1)	0,865	Normal
Parameter (X2)	0,528	Normal
Parameter (Y)	0,711	Normal

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika Signifikasi (Asymp.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikasi (Asymp.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Pada *output* dapat diketahui bahwa data Parameter (X1) nilai Asymp.sig sebesar 0,865, Parameter (X2) nilai Asymp.sig sebesar 0,528 dan parameter (Y) nilai Asymp.sig sebesar 0,711. Karena Signifikasi pada variabel X1, X2 dan Y lebih dari 0,05 jadi dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

2. Metode *Normal Probability Plots*

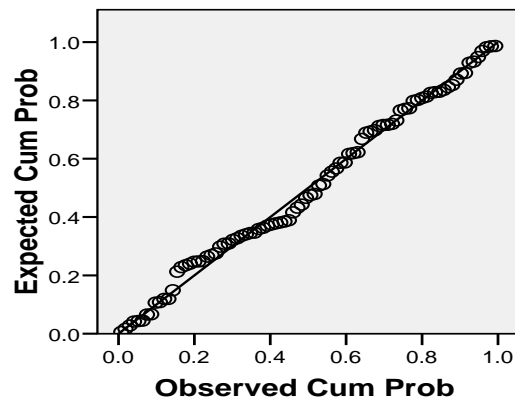
Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.6

Hasil Uji Normalitas Data Metode Normal Probability Plots

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Sumber : Data primer yang diolah 2015

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada *output* di atas dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data

terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.7.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil analisis uji multikolinearitas

Model		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Pelayanan sistem antrian	.788	.458	.295	.359	2.783
	Fasilitas	.763	.360	.222	.359	2.783

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data penelitian yang diolah

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas.

Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari table Coefficients diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari kedua variable independen lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

1. Metode Spearman's rho

Uji Spearman's rho yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Spearman's rho

Variabel	Nilai Signifikasi	Keterangan
Sistem pelayanan antrean (X1)	0,684	Tidak Terjadi Masalah
Fasilitas (X2)	0,685	Tidak Terjadi Masalah

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan Spearman's rho yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel sistem pelayanan antrean (X1) sebesar 0,684 dan nilai signifikansi variabel fasilitas (X2) 0,685. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

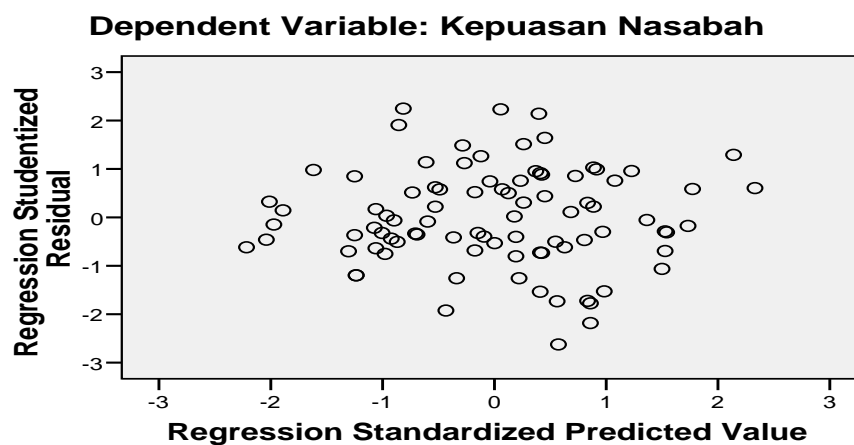
2. Metode dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Melihat Pola Titik-Titik pada

Scatterplot



Sumber : Data primer yang diolah 2015

Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat scatterplots yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.8 Hasil Analisis Data

4.8.1 Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen, sehingga analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.448	1.469		.305	.761
	Pelayanan sistem antrian	.337	.071	.492	4.728	.000
	Fasilitas	.288	.081	.370	3.556	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel di atas, diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,337$, variabel $X_2 = 0,288$ dan konstanta sebesar 0,448 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,448 + 0,337 X_1 + 0,288 X_2$$

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan

X_1 = variabel pelayanan antrean

X_2 = variabel fasilitas

Nilai konstanta (Y) sebesar 0,448, artinya jika variabel parameter pelayanan (X1) dan variabel parameter fasilitas (X2) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel kepuasan pelanggan(Y) akan berada pada angka 0,448.

Koefisien b_1 sebesar 0,337, artinya setiap satu peningkatan parameter pelayanan (X1), maka kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat sebesar 0,337.

Koefisien b_2 sebesar 0,288, artinya setiap satu peningkatan parameter fasilitas (X2), maka kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat sebesar 0,288.

4.8.2 Koefisien Determinasi R^2

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.670	.662	2.50679	1.738

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan sistem antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang dilihat dari R^2 (Adjusted R Square) adalah sebesar 0,662, ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) sebesar 66,2% sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

4.9 Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh variabel pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang, digunakan uji F dan uji t.

4.9.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Uji F dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1082.950	2	541.475	86.167	.000 ^a
	Residual	534.141	85	6.284		
	Total	1617.091	87			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan sistem antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui F_{hitung} adalah 86,167. Kemudian F_{tabel} dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df = k - 1$ atau $3 - 1 = 1$, dan $df2 = n - k$ atau $88 - 2 = 86$ (k adalah jumlah variabel). Maka didapat F_{tabel} adalah 3,103. Sehingga diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (86,167 lebih besar dari 3,103 Artinya hipotesis nol (H_0) ditolak, maka terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) secara bersamaan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Atau dengan kata lain H_1 yang berbunyi “Pelayanan sistem antrean dan fasilitas secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang” Di terima.

4.9.2 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel parameter diferensiasi produk (X_1) dan (X_2) secara parsial terhadap variabel keputusan konsumen Muslim untuk membeli (Y). Uji t dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.448	1.469		.305	.761
	Pelayanan sistem antrian	.337	.071	.492	4.728	.000
	Fasilitas	.288	.081	.370	3.556	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui $t_{hitung}(X_1)$ adalah 4,728. Kemudian t_{tabel} dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05/2

= 0,025 (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $88 - 2 - 1 = 85$ (k adalah jumlah variabel independen). Maka didapat T_{tabel} adalah 1,988. Sehingga diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,728 lebih besar dari 1,988). Artinya hipotesis nol (H_0) ditolak, maka terdapat pengaruh positif antara variabel pelayanan sistem antrean (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Atau dengan kata lain H_1 yang berbunyi “pelayanan sistem antrean secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah bank BTN Syariah cabang Semarang”. Sedangkan t_{hitung} (X2) adalah 3,556. Kemudian t_{tabel} dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $88 - 2 - 1 = 85$ (k adalah jumlah variabel independen). Maka didapat T_{tabel} adalah 1,988. Sehingga diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,556 lebih besar dari 1,988). Artinya hipotesis nol (H_0) ditolak, maka terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Atau dengan kata lain H_1 yang berbunyi “Fasilitas secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang”

4.10 Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti menguraikan fakta-fakta di lapangan yang sudah di analisis untuk menjawab rumusan masalah “seberapa besar pengaruh pelayanan sistem antrian terhadap kepuasan nasabah” dan “seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah”.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, dapat diwakili oleh besarnya koefisien determinasi. Berdasarkan analisis koefisien determinasi bahwa nilai R^2 (Adjusted R square) adalah sebesar 0,662, artinya bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh pelayanan sistem antrian (X_1) dan fasilitas (X_2) sebesar 66,2% sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini, misalnya seperti tingkat bunga pinjaman atau simpanan Kemudian untuk mengetahui signifikan atau tidaknya ditunjukkan dengan uji F, dilihat dari perbandingan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Diketahui bahwa F_{hitung} adalah 86,167 dan F_{tabel} 3,103. Sehingga diketahui bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$. Dan nilai signifikansi berdasarkan tabel ANOVA adalah sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya dari uji t (*t test*) dapat dilihat untuk variabel pelayanan sistem antrean (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,728 lebih besar dari 1,988). Artinya H_0 di tolak dan H_1 yang berbunyi “pelayanan sistem antrean berpengaruh terhadap kepuasan nasabah”, Koefisien b_1 menunjukkan angka 0,337, artinya jika pelayanan sistem antrian ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,337 satuan. Sedangkan untuk variabel X_2 diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 3,556 dan t_{tabel} 1,988. Artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ (3,556 lebih besar dari

1,988). Artinya H_0 Yang berbunyi “fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah” diterima. Koefisien b_2 sebesar 0,288, artinya jika fasilitas ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah 0,288 satuan.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil data di lapangan, penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Sistem Antrean dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah bank BTN Syariah Cabang Semarang)”, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesa uji t untuk variabel pelayanan sistem antrean (X_1) diperoleh t hitung sebesar 4,728 dengan tingkat sig. 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa Variabel pelayanan sistem antrean (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,609.
2. Hasil pengujian hipotesa uji t untuk variabel fasilitas (X_2) diperoleh t hitung sebesar 3,556 dengan tingkat sig.0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas (X_2) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,288.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

Hendaknya lebih meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan menggunakan sistem antrean dan lebih meningkatkan lagi fasilitas-fasilitas yang tersedia agar lebih memudahkan nasabah ketika akan bertransaksi.

5.3 Penutup

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT,

karena dengan rahmat, taufiq dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sebagai masukan bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini sehingga menjadi lebih sempurna dan bermanfaat.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya. *Amin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi revisi V. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Aritonang, Lerbin R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. .
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, CV Penerbit Diponegoro Bandung.
- Febryantotyas, Lantara, artikel, tingkat pelayanan teller dengan teori antrian pada Bank Negara Indonesia , di akses pada tanggal 11 november 2014 pukul 13.42 wib.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan Strategis Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta:G Ramedia Pustaka Utama,2003.
- Heizer, Jay dan Rander, Barry . 2004. *Manajemen Operasi Edisi Ketujuh*. Salemba Empat : Jakarta.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002.
- Kasmir, *Etika Customers Service*, Jakarta : rajawali pers, 2005.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada), 2012 .
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta:alphalindo:2005.
- _____, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, Dan Control* Terjemahan Hendra Teguh, SE, Ak dan A. Rusli, Ak, Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Mardiyani, Mayang Septa, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*, skripsi) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang 2013.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Priadana, Moh. Sidik, & Saludin Muis, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

- Priyatno, Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2010.
- Sarjono, Haryadi, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Simamora, Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Sugiarso, Pendar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa Jakarta* : Gramedia pustaka utama, 2002..
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.2004.
- Sula, Muhammad Syakir, AAIJ. FIIS, *Asuransi Syariah*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002), edisi revisi.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.
- _____, *TQM*, Yogyakarta. ANDI: 2001.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali pers, 2009.
- _____, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa Jakarta* : Ghalia Indonesia, 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan Syari'ah nomor 21 tahun 2008. Diakses pada tgl 25 november 2014 pukul 15.53 WIB
- Wasito, Hermawan, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Zaenul, Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta:alvabet,2002.
- _____, *Memahami Bank Syari'ah Jakarta:Alvabet:2002*.

Wawancara dengan *Ibu Maya selaku customer service* Bank BTN Syariah
Cabang Semarang, 25 mei 2015

<http://analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/menentukan-jumlah-sampel-dengan-rumus>, diakses pada tanggal 26/05/2015 pukul 19.30 WIB

www.btnsyariah.co.id diakses pada tgl 30 agustus 2015 pkl 10.30 Wib.

Uji Valisitas Instrumen Variabel X1

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	Total_X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.480**	.458**	.215*	.302**	.313**	.190	.368**	.221*	.284**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.044	.004	.003	.077	.000	.039	.007	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.2	Pearson Correlation	.480**	1	.184	.293**	.160	.277**	.130	.380**	.241*	.424**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000		.085	.006	.137	.009	.226	.000	.024	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.3	Pearson Correlation	.458**	.184	1	.224*	.294**	.363**	.289**	.346**	.319**	.309**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.085		.036	.005	.001	.006	.001	.002	.003	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.4	Pearson Correlation	.215*	.293**	.224*	1	.152	.384**	.196	.241*	.153	.366**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.044	.006	.036		.158	.000	.067	.024	.154	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.5	Pearson Correlation	.302**	.160	.294**	.152	1	.324**	.523**	.413**	.407**	.450**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.004	.137	.005	.158		.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.6	Pearson Correlation	.313**	.277**	.363**	.384**	.324**	1	.056	.430**	.219*	.414**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.001	.000	.002		.603	.000	.040	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.7	Pearson Correlation	.190	.130	.289**	.196	.523**	.056	1	.251*	.276**	.396**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.077	.226	.006	.067	.000	.603		.018	.009	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.8	Pearson Correlation	.368**	.380**	.346**	.241*	.413**	.430**	.251*	1	.160	.453**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.024	.000	.000	.018		.136	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.9	Pearson Correlation	.221*	.241*	.319**	.153	.407**	.219*	.276**	.160	1	.339**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.039	.024	.002	.154	.000	.040	.009	.136		.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
x1.10	Pearson Correlation	.284**	.424**	.309**	.366**	.450**	.414**	.396**	.453**	.339**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Total_X1	Pearson Correlation	.626**	.582**	.623**	.524**	.662**	.630**	.534**	.665**	.542**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.813	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	29.6932	32.767	.514	.400	.795
x1.2	30.1705	33.132	.456	.390	.801
x1.3	29.9091	32.428	.502	.354	.796
x1.4	30.1364	34.096	.395	.235	.807
x1.5	29.8182	31.737	.546	.474	.791
x1.6	30.0227	32.022	.502	.385	.796
x1.7	29.9773	34.045	.408	.378	.806
x1.8	29.9773	32.068	.557	.381	.790
x1.9	29.8068	33.859	.416	.259	.805
x1.10	30.1477	31.737	.633	.451	.782

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.235*	.589**	.343**	.389**	.192	.397**	.437**	.659**
	Sig. (2-tailed)		.028	.000	.001	.000	.073	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.2	Pearson Correlation	.235*	1	.367**	.537**	.430**	.191	.560**	.314**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.028		.000	.000	.000	.074	.000	.003	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.3	Pearson Correlation	.589**	.367**	1	.499**	.435**	.336**	.490**	.380**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.4	Pearson Correlation	.343**	.537**	.499**	1	.431**	.281**	.614**	.276**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.008	.000	.009	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.5	Pearson Correlation	.389**	.430**	.435**	.431**	1	.186	.419**	.432**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.082	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.6	Pearson Correlation	.192	.191	.336**	.281**	.186	1	.402**	.305**	.547**
	Sig. (2-tailed)	.073	.074	.001	.008	.082		.000	.004	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.7	Pearson Correlation	.397**	.560**	.490**	.614**	.419**	.402**	1	.293**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.006	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.8	Pearson Correlation	.437**	.314**	.380**	.276**	.432**	.305**	.293**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.009	.000	.004	.006		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Total_X2	Pearson Correlation	.659**	.657**	.764**	.717**	.686**	.547**	.766**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.833	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.5227	.97057	88
X2.2	3.2386	.95886	88
X2.3	3.5227	1.14447	88
X2.4	3.4318	.86828	88
X2.5	3.2045	1.05219	88
X2.6	3.0682	1.10168	88
X2.7	3.4318	1.04821	88
X2.8	3.2045	1.01889	88

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	23.1023	24.553	.541	.428	.813
X2.2	23.3864	24.631	.541	.419	.813
X2.3	23.1023	22.323	.653	.491	.797
X2.4	23.1932	24.548	.627	.479	.804
X2.5	23.4205	23.810	.563	.357	.810
X2.6	23.5568	25.238	.384	.234	.835
X2.7	23.1932	22.893	.668	.535	.795
X2.8	23.4205	24.568	.504	.325	.818

Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.401**	.394**	.331**	.313**	.343**	.630**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.003	.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.2	Pearson Correlation	.401**	1	.379**	.544**	.532**	.421**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.3	Pearson Correlation	.394**	.379**	1	.439**	.453**	.345**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.4	Pearson Correlation	.331**	.544**	.439**	1	.410**	.509**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.5	Pearson Correlation	.313**	.532**	.453**	.410**	1	.372**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.6	Pearson Correlation	.343**	.421**	.345**	.509**	.372**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Total_Y	Pearson Correlation	.630**	.763**	.709**	.760**	.720**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88

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

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	88	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.808	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.3523	.88460	88
Y.2	3.1364	.99634	88
Y.3	3.2500	1.06404	88
Y.4	3.1818	1.03441	88
Y.5	3.3182	1.00052	88
Y.6	3.0795	1.04190	88

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	15.9659	14.562	.480	.249	.797
Y.2	16.1818	13.024	.636	.444	.763
Y.3	16.0682	13.214	.548	.327	.783
Y.4	16.1364	12.878	.625	.428	.765
Y.5	16.0000	13.379	.575	.370	.777
Y.6	16.2386	13.356	.544	.322	.784

Frequencies

Frequency Table

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.1	1.1	1.1
	2.00	12	13.6	13.6	14.8
	3.00	26	29.5	29.5	44.3
	4.00	31	35.2	35.2	79.5
	5.00	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.5	4.5	4.5
	2.00	23	26.1	26.1	30.7
	3.00	26	29.5	29.5	60.2
	4.00	28	31.8	31.8	92.0
	5.00	7	8.0	8.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	18	20.5	20.5	22.7
	3.00	27	30.7	30.7	53.4
	4.00	26	29.5	29.5	83.0
	5.00	15	17.0	17.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	15	17.0	17.0	22.7
	3.00	36	40.9	40.9	63.6
	4.00	25	28.4	28.4	92.0
	5.00	7	8.0	8.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	3.4	3.4
	2.00	14	15.9	15.9	19.3
	3.00	27	30.7	30.7	50.0
	4.00	26	29.5	29.5	79.5
	5.00	18	20.5	20.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	18	20.5	20.5	26.1
	3.00	26	29.5	29.5	55.7
	4.00	26	29.5	29.5	85.2
	5.00	13	14.8	14.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	11	12.5	12.5	18.2
	3.00	29	33.0	33.0	51.1
	4.00	37	42.0	42.0	93.2
	5.00	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	19	21.6	21.6	23.9
	3.00	28	31.8	31.8	55.7
	4.00	27	30.7	30.7	86.4
	5.00	12	13.6	13.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	18.2	18.2	18.2
	3.00	29	33.0	33.0	51.1
	4.00	27	30.7	30.7	81.8
	5.00	16	18.2	18.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

x1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	3.4	3.4
	2.00	19	21.6	21.6	25.0
	3.00	36	40.9	40.9	65.9
	4.00	22	25.0	25.0	90.9
	5.00	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Pelayanan sistem antrian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	20.00	3	3.4	3.4	3.4
	21.00	1	1.1	1.1	4.5
	22.00	1	1.1	1.1	5.7
	23.00	1	1.1	1.1	6.8
	25.00	2	2.3	2.3	9.1
	26.00	3	3.4	3.4	12.5
	27.00	8	9.1	9.1	21.6
	28.00	1	1.1	1.1	22.7
	29.00	2	2.3	2.3	25.0
	30.00	9	10.2	10.2	35.2
	31.00	5	5.7	5.7	40.9
	32.00	6	6.8	6.8	47.7
	33.00	3	3.4	3.4	51.1
	34.00	6	6.8	6.8	58.0
	35.00	2	2.3	2.3	60.2
	36.00	6	6.8	6.8	67.0
	37.00	4	4.5	4.5	71.6
	38.00	7	8.0	8.0	79.5
	39.00	4	4.5	4.5	84.1
	40.00	4	4.5	4.5	88.6
	41.00	2	2.3	2.3	90.9
	43.00	4	4.5	4.5	95.5
	44.00	1	1.1	1.1	96.6
	46.00	2	2.3	2.3	98.9
	48.00	1	1.1	1.1	100.0
Total		88	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	2.00	16	18.2	18.2	18.2
	3.00	24	27.3	27.3	45.5
	4.00	34	38.6	38.6	84.1
	5.00	14	15.9	15.9	100.0
Total		88	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	3.4	3.4
	2.00	15	17.0	17.0	20.5
	3.00	36	40.9	40.9	61.4
	4.00	26	29.5	29.5	90.9
	5.00	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	26.1	26.1	26.1
	3.00	19	21.6	21.6	47.7
	4.00	23	26.1	26.1	73.9
	5.00	23	26.1	26.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	9	10.2	10.2	12.5
	3.00	33	37.5	37.5	50.0
	4.00	37	42.0	42.0	92.0
	5.00	7	8.0	8.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	15	17.0	17.0	22.7
	3.00	36	40.9	40.9	63.6
	4.00	21	23.9	23.9	87.5
	5.00	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	25	28.4	28.4	34.1
	3.00	27	30.7	30.7	64.8
	4.00	21	23.9	23.9	88.6
	5.00	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	3.4	3.4
	2.00	14	15.9	15.9	19.3
	3.00	27	30.7	30.7	50.0
	4.00	30	34.1	34.1	84.1
	5.00	14	15.9	15.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	3.4	3.4
	2.00	22	25.0	25.0	28.4
	3.00	24	27.3	27.3	55.7
	4.00	32	36.4	36.4	92.0
	5.00	7	8.0	8.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	14.00	1	1.1	1.1	1.1
	15.00	1	1.1	1.1	2.3
	16.00	1	1.1	1.1	3.4
	17.00	1	1.1	1.1	4.5
	18.00	3	3.4	3.4	8.0
	19.00	2	2.3	2.3	10.2
	20.00	4	4.5	4.5	14.8
	21.00	6	6.8	6.8	21.6
	22.00	4	4.5	4.5	26.1
	23.00	3	3.4	3.4	29.5
	24.00	6	6.8	6.8	36.4
	25.00	5	5.7	5.7	42.0
	26.00	5	5.7	5.7	47.7
	27.00	5	5.7	5.7	53.4
	28.00	4	4.5	4.5	58.0
	29.00	9	10.2	10.2	68.2
	30.00	5	5.7	5.7	73.9
	31.00	4	4.5	4.5	78.4
	32.00	6	6.8	6.8	85.2
	33.00	3	3.4	3.4	88.6
	34.00	5	5.7	5.7	94.3
	35.00	1	1.1	1.1	95.5
	36.00	1	1.1	1.1	96.6
	37.00	1	1.1	1.1	97.7
	38.00	2	2.3	2.3	100.0
Total		88	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	11	12.5	12.5	14.8
	3.00	36	40.9	40.9	55.7
	4.00	32	36.4	36.4	92.0
	5.00	7	8.0	8.0	100.0
Total		88	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	29	33.0	33.0	33.0
	3.00	27	30.7	30.7	63.6
	4.00	23	26.1	26.1	89.8
	5.00	9	10.2	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.3	2.3	2.3
	2.00	23	26.1	26.1	28.4
	3.00	26	29.5	29.5	58.0
	4.00	25	28.4	28.4	86.4
	5.00	12	13.6	13.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.7	5.7	5.7
	2.00	17	19.3	19.3	25.0
	3.00	31	35.2	35.2	60.2
	4.00	27	30.7	30.7	90.9
	5.00	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.5	4.5	4.5
	2.00	13	14.8	14.8	19.3
	3.00	31	35.2	35.2	54.5
	4.00	31	35.2	35.2	89.8
	5.00	9	10.2	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.5	4.5	4.5
	2.00	23	26.1	26.1	30.7
	3.00	32	36.4	36.4	67.0
	4.00	20	22.7	22.7	89.8
	5.00	9	10.2	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10.00	1	1.1	1.1	1.1
	11.00	1	1.1	1.1	2.3
	12.00	3	3.4	3.4	5.7
	13.00	4	4.5	4.5	10.2
	14.00	3	3.4	3.4	13.6
	15.00	6	6.8	6.8	20.5
	16.00	6	6.8	6.8	27.3
	17.00	8	9.1	9.1	36.4
	18.00	8	9.1	9.1	45.5
	19.00	6	6.8	6.8	52.3
	20.00	5	5.7	5.7	58.0
	21.00	7	8.0	8.0	65.9
	22.00	8	9.1	9.1	75.0
	23.00	6	6.8	6.8	81.8
	24.00	5	5.7	5.7	87.5
	25.00	6	6.8	6.8	94.3
	26.00	2	2.3	2.3	96.6
	27.00	1	1.1	1.1	97.7
	29.00	1	1.1	1.1	98.9
	30.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Hasil Analisis regresi Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	19.3182	4.31129	88
Pelayanan sistem antrian	33.2955	6.29753	88
Fasilitas	26.6250	5.54047	88

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Pelayanan sistem antrian	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.788	.763
	Pelayanan sistem antrian	.788	1.000	.800
	Fasilitas	.763	.800	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000	.000
	Pelayanan sistem antrian	.000	.	.000
	Fasilitas	.000	.000	.
N	Kepuasan Nasabah	88	88	88
	Pelayanan sistem antrian	88	88	88
	Fasilitas	88	88	88

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas, Pelayanan sistem antrian ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.670	.662	2.50679	1.738

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan sistem antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1082.950	2	541.475	86.167	.000 ^a
	Residual	534.141	85	6.284		
	Total	1617.091	87			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan sistem antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.448	1.469		.305	.761
	Pelayanan sistem antrian	.337	.071	.492	4.728	.000
	Fasilitas	.288	.081	.370	3.556	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Pelayanan sistem antrian	.788	.456	.295	.359	2.783
	Fasilitas	.763	.360	.222	.359	2.783

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pelayanan sistem antrian	Fasilitas
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.023	11.356	.94	.05	.16
	3	.007	20.074	.05	.95	.84

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

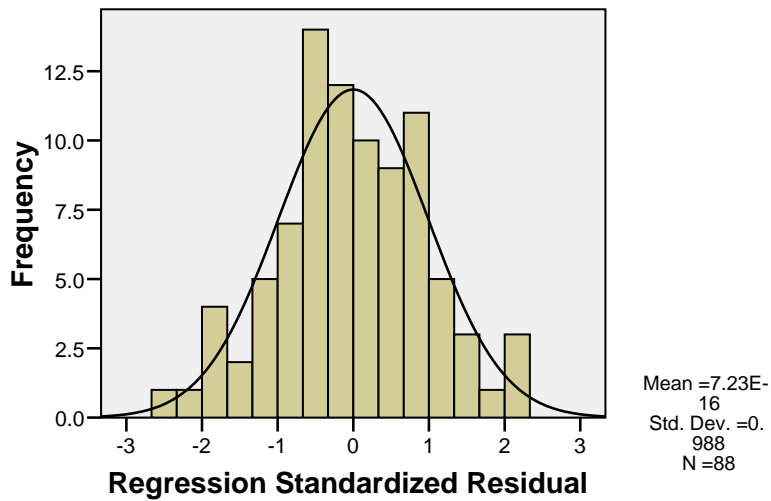
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.4970	27.5417	19.3182	3.52813	88
Std. Predicted Value	-2.217	2.331	.000	1.000	88
Standard Error of Predicted Value	.272	.884	.445	.129	88
Adjusted Predicted Value	11.6061	27.4233	19.3172	3.52944	88
Residual	-6.34119	5.55648	.00000	2.47781	88
Std. Residual	-2.530	2.217	.000	.988	88
Stud. Residual	-2.625	2.246	.000	1.007	88
Deleted Residual	-6.82814	5.70632	.00100	2.57028	88
Stud. Deleted Residual	-2.722	2.302	.000	1.018	88
Mahal. Distance	.033	9.841	1.977	1.783	88
Cook's Distance	.000	.176	.013	.024	88
Centered Leverage Value	.000	.113	.023	.020	88

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts

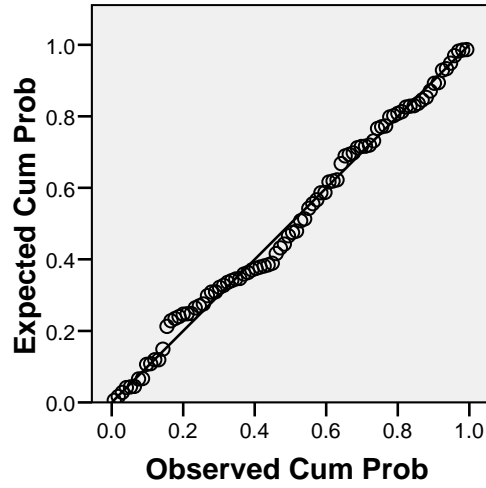
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



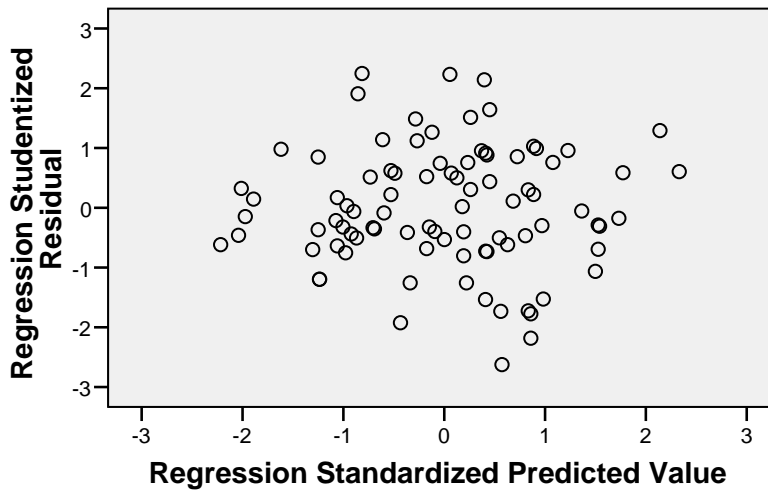
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

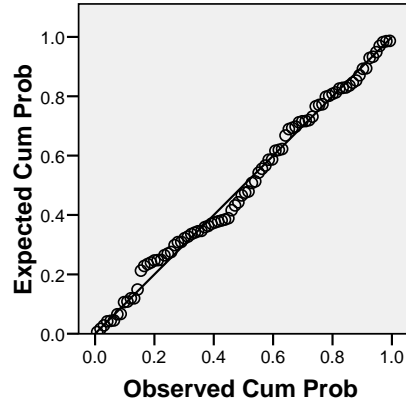
		Pelayanan sistem antrian	Fasilitas	Kepuasan Nasabah
N		88	88	88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33.2955	26.6250	19.3182
	Std. Deviation	6.29753	5.54047	4.31129
Most Extreme Differences	Absolute	.064	.086	.075
	Positive	.059	.061	.075
	Negative	-.064	-.086	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.600	.810	.700
Asymp. Sig. (2-tailed)		.865	.528	.711

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Pelayanan sistem antrian	.788	.456	.295	.359	2.783
	Fasilitas	.763	.360	.222	.359	2.783

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

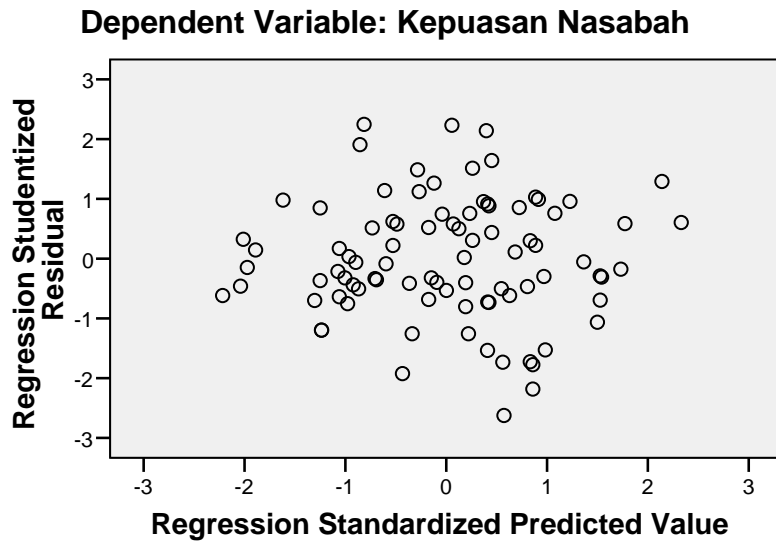
Model	R	Change Statistics			Durbin-Watson
		df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.818 ^a	2	85	.000	1.738

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan sistem antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

4. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



46	nurul hidayah	3	4	2	5	1	1	3	2	4	2
47	sudarsono	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3
48	Ahmad supri prayetno	3	4	2	2	3	1	5	3	5	4
49	khoirul anam	3	4	1	3	5	2	4	3	4	3
50	niken izza	4	4	3	1	4	2	3	4	2	3
51	kurniawan	5	4	5	3	4	2	4	5	3	4
52	fitri ratnawati	4	3	5	5	1	3	4	2	3	4
53	vina zulia	5	4	5	3	4	2	5	3	5	4
54	azka nasrul	2	1	3	3	2	4	2	4	3	1
55	ulqiya rof'atun nikmah	3	4	2	3	1	5	2	3	4	3
56	rika yuhriah	4	5	2	3	5	2	4	2	4	2
57	arin kusumawarti	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
58	sheila F	5	3	4	5	3	4	2	3	4	4
59	andika budi setiawan	3	2	3	2	3	1	4	5	3	2
60	linda isma sari	4	3	5	2	3	1	4	2	4	3
61	yoda sahpotra	3	4	2	3	5	2	3	4	2	3
62	yunita	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5
63	feni widiastuti	3	4	2	3	5	4	5	3	5	3
64	anton pradipta	5	5	4	2	3	4	2	5	5	3
65	siti ma'rufah	4	5	2	4	2	5	1	3	4	2
66	niswatun	3	4	2	1	5	2	3	4	3	5
67	dino kurniawan	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3
68	yudi nugroho	5	4	3	4	1	2	1	3	4	2
69	siti musrifH	3	4	2	5	4	5	4	5	3	4
70	NUR HIDAYAH	4	3	4	4	2	4	1	3	2	4
71	AIDA FALAHAH	5	4	2	4	5	3	4	3	5	4
72	ENI PUJI SARI	3	4	3	2	5	4	4	3	5	2
73	ANDITA ANGGRAENI	3	4	3	5	4	2	3	4	3	4
74	MAUREN	4	3	5	4	4	3	5	3	1	1
75	NIA ZULFIL HAKIM	2	4	3	4	3	3	2	4	3	5
76	DAH PUSPITASARI	5	3	5	3	4	4	4	5	3	2
77	DWI YULIANA	4	4	2	4	3	3	5	2	1	4
78	BUDI NUGRAHA	5	4	5	3	3	2	5	5	4	2
79	ADINANTA	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
80	MUHAMMAD SAEFUDIN	5	3	4	2	3	2	4	2	3	4
81	HASTUTI	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3
82	YULI RAHMAH	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3
83	IDA FITRIANI	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5
84	DIKI SETIAWAN	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3
85	HENDRIANSAH	4	5	5	3	4	3	2	4	2	3
86	HERU KUSUMA	5	3	4	3	5	4	4	5	3	3
87	SUKRONI	4	3	5	4	3	3	2	2	3	2
88	INA SHOLEHAH	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	3	4	3	2	3	4	2	3
4	3	5	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	1
4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4
5	5	3	5	4	5	3	4	3	2	2	4	3	1
4	4	2	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3
4	5	5	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3
4	3	5	3	5	4	5	4	3	1	3	2	1	4
4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3
3	4	5	4	3	4	2	5	4	2	5	4	3	2
5	3	5	3	4	3	2	4	5	2	3	1	5	3
3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3
3	3	4	4	5	2	5	3	3	5	3	1	3	1
3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4
4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2
4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	2
3	4	5	4	5	3	5	2	3	2	3	5	3	2
4	4	3	4	5	4	3	3	2	4	4	3	5	1
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	3
5	4	5	4	3	1	3	1	5	3	2	3	3	1
2	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	2
4	3	5	4	3	2	4	3	4	5	3	4	4	2
4	3	5	4	3	1	3	4	5	4	4	2	4	3
4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3
5	3	5	4	5	2	3	5	4	3	4	3	2	3
4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	2
4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
5	3	5	4	3	1	2	2	3	4	3	3	4	2
4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	2	1	3	4
5	3	5	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	3
5	3	5	4	5	3	5	4	4	3	2	2	4	3
4	3	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4
3	1	2	4	1	3	3	2	5	3	4	2	4	3
3	5	4	5	3	4	5	2	2	4	3	4	5	4
4	3	5	3	1	5	2	4	3	2	1	4	3	5
3	2	5	3	5	3	4	2	4	3	3	3	4	2
5	3	4	2	1	3	3	4	3	4	5	3	4	2
4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4

3	2	4	3	5	2	2	3	4	2	3	1	5	3
4	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	4	3	5	4	1	3	2	3	4	2	3	4	2
2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	5
5	2	4	2	3	4	2	5	1	4	3	4	3	3
3	2	3	4	2	5	3	4	4	4	2	3	4	3
5	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3	5	4	2	3	4	2	1
2	4	5	4	3	4	2	1	4	4	3	4	3	3
3	4	1	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3
4	3	4	2	4	5	4	3	3	4	2	3	4	3
3	3	2	3	1	2	4	2	3	4	4	3	5	2
3	4	4	2	5	3	4	2	3	4	2	5	1	3
3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	5	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3
4	3	2	4	3	1	5	2	4	3	5	2	3	2
3	2	4	2	4	3	1	4	2	3	1	2	4	3
3	4	4	2	4	2	3	5	1	3	2	3	4	2
3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3
5	3	2	1	1	3	1	2	4	2	3	2	4	2
4	3	5	4	2	5	1	3	5	3	4	3	3	4
5	3	4	2	4	3	5	3	3	4	2	3	4	5
2	4	2	4	2	1	5	2	3	5	2	4	1	5
4	3	3	2	2	4	1	3	3	2	4	1	3	5
4	2	5	3	4	2	5	3	3	4	2	1	1	2
4	2	5	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4
5	2	4	5	3	4	5	2	3	5	5	3	5	4
1	3	4	3	4	4	2	5	3	4	3	4	5	3
2	1	4	2	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5
2	1	3	2	2	4	5	4	5	4	2	2	3	3
2	5	4	3	5	4	2	5	3	5	4	4	2	3
4	2	3	1	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4
2	4	3	4	3	3	5	2	4	2	5	3	4	4
4	2	3	4	1	2	5	3	4	2	5	4	2	5
2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3
4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2	5	3	3	4	3	4	2	5	5	4	4	3	5
5	2	2	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3
3	2	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	5	4
5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2
5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	2	3	4	4

4	4	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	2	1
4	3	4	4	5	3	4	4	3	2	4	5	3	4
3	2	3	4	5	5	3	3	4	5	4	2	3	5

DATA DIRI RESPONDEN

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendapatan Perbulan	Pendidikan Terakhir
1	Zidni Putra	23	L	E	A	SMA
2	M. Arifin	34	L	C	B	SMA
3	Fadhil budi saputra	24	L	C	B	S1
4	Mahmudah	30	P	D	C	SMA
5	Yeni Susilowati	28	P	D	C	S1
6	Mustakhirin	33	L	C	B	D3
7	mukhtarom	45	L	D	C	SMA
8	Dewi Nike Sari	25	P	C	B	SMA
9	Dimas Eko S	27	L	C	A	D3
10	Fery Budiman	30	L	C	B	SMA
11	Harir Amirudin	30	L	C	B	D3
12	Rizal maulana	24	L	C	B	S1
13	Ninda Rahma	27	P	C	C	D3
14	Sinta M	33	P	C	B	D3
15	Umi Kulsum	28	P	D	C	SMA
16	Yudhi Ahmad	29	L	C	B	D3
17	titik ayu safitri	36	P	A	D	S1
18	Aulia Izza	20	P	E	A	SMA
19	Tika mauladina	30	P	C	C	S1
20	Riski Ramdhani	24	P	E	A	SMA
21	Andin saputri	29	P	C	B	SMA
22	Kurniasari	19	P	E	A	SMA
23	Yusuf setia pratama	27	L	C	C	S1
24	Rizda Rahmaniyyah	32	P	C	B	S1
25	Frida Yuningrum	22	P	E	A	SMA
26	Muhammad Sukron	40	L	D	C	SMA
27	Agung dwi K.	48	L	A	D	S1
28	Muhammad Yunus	45	L	D	C	SMA
29	Ferdiyansah	31	L	C	C	S1
30	supriyadi	35	L	C	B	S1
31	sulaiman ahmad	37	L	C	C	D3
32	zarkoni	50	L	C	B	SMA
33	Sa'dullah	40	L	D	C	SMA
34	Rifqi zuhri	26	L	C	B	S1
35	Sonhaji	26	L	C	B	S1
36	murni ningsih	45	P	A	C	S1
37	iwan wahyudi	27	L	C	C	S1
38	fani nurusalamah	22	P	E	A	SMA
39	emi widyawati	24	P	C	B	D3

40	soni hermawan	40	L	C	C	S1
41	reni putri A	29	P	C	C	S1
42	agus saputra	25	L	C	B	SMA
43	risa hidayah	24	P	C	B	D3
44	solikul huda	26	L	C	B	S1
45	joko winarno	33	L	C	C	S1
46	nurul hidayah	27	P	D	B	SMA
47	sudarsono	23	L	C	B	SMA
48	Ahmad supri prayetno	40	L	C	C	D3
49	khoirul anam	28	L	C	B	S1
50	niken izza	27	P	C	C	S1
51	kurniawan	33	L	C	C	S1
52	fitri ratnawati	33	P	C	C	S1
53	vina zulia	25	P	C	B	SMA
54	azka nasrul	30	L	C	B	D3
55	ulqiya rof'atun nikmah	23	P	E	A	SMA
56	rika yuhriah	30	P	C	B	D3
57	arin kusumawarti	25	P	C	B	SMA
58	sheila F	29	P	C	C	S1
59	andika budi setiawan	40	L	A	D	S1
60	linda isma sari	28	P	C	C	S1
61	yoda sahpotra	18	L	E	A	SMP
62	yunita	26	P	D	B	SMA
63	feni widiastuti	20	P	E	B	SMA
64	anton pradipta	30	L	C	C	S1
65	siti ma'rufah	60	P	D	B	SMA
66	niswatun	29	P	C	C	S1
67	dino kurniawan	27	L	C	C	D3
68	yudi nugroho	35	L	C	C	S1
69	siti musrifH	29	P	C	B	S1
70	NUR HIDAYAH	30	P	A	D	S1
71	AIDA FALAHAH	24	P	C	B	D3
72	ENI PUJI SARI	40	P	C	B	D3
73	ANDITA ANGGRAENI	24	P	C	B	D3
74	MAUREN	29	E	C	B	S1
75	NIA ZULFIL HAKIM	35	P	D	C	SMA
76	DIAH PUSPITASARI	27	P	C	C	D3
77	DWI YULIANA	30	P	D	B	SMA
78	BUDI NUGRAHA	35	L	C	B	SMA
79	ADINANTA	29	L	C	B	D3
80	MUHAMMAD SAEFUDIN	55	L	D	C	SMA
81	HASTUTI	30	P	A	C	S1

82	YULI RAHMAH	25	P	C	C	D3
83	IDA FITRIANI	29	P	C	C	S1
84	DIKI SETIAWAN	33	L	C	C	S1
85	HENDRIANSAH	35	L	C	C	D3
86	HERU KUSUMA	33	L	C	C	S1
87	SUKRONI	42	L	D	B	SMA
88	INA SHOLEHAH	28	P	D	A	SMA

x2								Jumlah
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
4	5	4	4	4	4	5	2	32
5	4	5	4	5	4	3	4	34
4	3	5	4	4	5	5	4	34
4	4	4	4	2	2	4	4	28
3	2	3	3	4	2	3	4	24
4	4	2	4	4	2	4	5	29
4	3	2	3	3	4	4	3	26
4	5	5	4	3	2	4	3	30
3	3	2	3	3	2	2	4	22
4	3	2	3	3	3	3	3	24
3	3	2	3	3	3	2	3	22
2	1	2	3	2	3	2	1	16
3	3	3	3	2	3	3	3	23
2	2	3	3	2	3	3	2	20
3	2	3	3	3	3	2	4	23
4	5	3	3	4	2	4	4	29
4	3	4	4	3	2	4	4	28
3	3	2	3	3	2	3	2	21
4	4	3	4	5	4	3	3	30
4	4	3	4	3	3	4	4	29
4	4	4	4	3	2	4	4	29
5	4	5	4	3	1	3	1	26
4	4	5	4	3	4	4	4	32
3	3	2	3	3	2	3	3	22
4	3	5	4	3	1	3	4	27
4	3	5	4	3	5	4	3	31
5	3	5	4	5	2	3	5	32
4	3	5	3	4	3	4	5	31
4	3	5	4	3	4	5	4	32
4	4	3	4	3	3	4	4	29
4	4	4	4	3	2	4	4	29
5	3	5	4	3	1	2	2	25
2	3	3	3	2	2	3	2	20
5	3	5	4	3	4	5	3	32
5	3	5	4	5	3	5	4	34
4	3	5	4	4	2	3	4	29
3	1	2	4	1	3	3	2	19

3	5	4	5	3	4	5	2	31
4	3	5	3	1	5	2	4	27
3	2	5	3	5	3	4	2	27
5	3	4	2	1	3	3	4	25
4	3	5	3	4	2	4	3	28
3	2	4	3	5	2	2	3	24
4	2	2	1	3	2	2	3	19
4	4	3	4	4	3	4	4	30
3	4	3	5	4	1	3	2	25
2	3	4	3	2	3	4	2	23
5	2	4	2	3	4	2	5	27
3	2	3	4	2	5	3	4	26
5	2	4	3	2	4	3	1	24
3	3	4	3	3	4	3	4	27
3	4	5	4	3	4	4	4	31
3	4	4	4	4	3	4	4	30
2	3	2	2	2	3	3	3	20
3	3	2	3	1	2	4	2	20
3	2	2	2	2	3	2	2	18
5	4	5	5	4	5	5	5	38
3	4	4	3	3	2	3	3	25
4	3	2	3	3	1	3	2	21
2	2	2	2	2	3	1	3	17
3	2	2	2	2	2	3	2	18
3	4	4	5	4	3	5	4	32
2	3	2	1	1	2	1	2	14
4	4	5	4	4	5	4	3	33
5	3	4	2	4	3	5	3	29
2	4	3	4	2	4	3	2	24
4	3	3	4	3	4	4	4	29
3	1	2	2	2	2	1	2	15
4	5	5	4	4	5	4	4	35
5	2	4	5	3	4	5	2	30
2	2	2	3	3	2	2	2	18
3	2	4	2	4	4	3	3	25
2	3	2	3	3	4	4	3	24
2	3	2	3	3	3	2	3	21
4	4	3	3	4	3	4	3	28
2	4	3	4	3	3	5	2	26
4	5	5	4	5	5	5	5	38
2	3	2	3	3	3	2	3	21

Y						Jumlah
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
3	4	4	4	4	4	23
3	2	3	4	2	3	17
3	2	2	3	4	1	15
3	3	5	4	4	4	23
3	2	2	2	3	1	13
3	2	4	4	4	4	21
3	2	4	2	3	3	17
4	3	3	3	4	3	20
3	2	3	2	2	2	14
2	2	3	2	3	3	15
2	2	3	4	3	2	16
2	2	2	1	2	2	11
3	2	3	3	3	2	16
3	2	3	1	2	1	12
2	2	3	3	3	3	16
3	3	4	3	3	2	18
3	2	4	3	3	2	17
3	2	3	2	3	2	15
4	4	4	4	5	4	25
4	3	5	4	4	4	24
4	3	5	3	4	3	22
5	3	2	3	3	1	17
4	4	4	4	5	4	25
3	2	3	4	3	2	17
5	4	4	2	4	3	22
3	3	3	4	3	3	19
4	3	4	3	2	3	19
4	5	4	5	3	2	23
4	5	4	5	4	3	25
4	4	4	3	4	4	23
4	4	5	4	4	4	25
3	4	3	3	4	2	19
3	2	2	1	2	2	12
4	2	2	3	3	3	17
4	3	2	2	4	3	18
4	3	4	4	3	4	22
5	3	4	2	4	3	21
2	4	3	4	5	4	22
3	2	1	4	3	5	18

4	3	3	3	4	2	19
3	4	5	3	4	2	21
4	3	3	3	2	4	19
4	2	3	1	5	3	18
3	2	2	3	1	2	13
3	3	4	4	4	3	21
3	4	2	3	4	2	18
3	3	2	4	3	5	20
1	4	3	4	3	3	18
4	4	2	3	4	3	20
3	4	2	4	3	3	19
4	3	3	3	2	3	18
4	4	3	4	3	3	21
4	4	5	4	4	3	24
3	2	2	3	3	3	16
3	4	4	3	5	2	21
3	2	2	2	1	3	13
5	5	5	5	5	5	30
3	4	2	3	2	3	17
3	3	3	2	3	2	16
2	3	1	2	4	3	15
1	3	2	3	4	2	15
4	4	4	5	4	3	24
2	2	3	2	2	2	13
5	3	4	3	3	4	22
3	4	2	3	4	5	21
3	3	4	4	4	4	22
3	2	4	3	3	5	20
2	2	2	1	1	2	10
4	5	5	4	4	4	26
3	5	5	3	5	4	25
2	3	2	2	1	2	12
4	3	4	4	3	5	23
4	4	2	2	3	3	18
3	3	3	3	2	3	17
4	3	2	4	3	4	20
4	2	5	3	4	4	22
4	5	5	5	5	5	29
3	2	3	2	3	3	16
2	3	3	2	2	3	15
3	2	2	3	2	2	14

5	5	4	4	3	5	26
5	3	4	5	3	3	23
4	4	3	4	5	4	24
2	2	3	2	3	2	14
4	5	2	3	4	4	22
4	4	5	4	4	3	24
4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	5	4	5	27
0,63	0,763	0,709	0,76	0,72	0,703	
0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	
Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

Istilah titik-titik dengan huruf alfabet dan berilah tanda (X) pada pilihan ganda yang Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut:

1. Nama :.....
2. Alamat :.....
3. No.Hp :.....
4. Umur :.....
5. Jenis Kelamin :.....
6. Pendidikan Terakhir :.....
7. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. TNI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain (sebutkan.....)
8. Berapa Usia Anda?
 - a. < 20 th
 - b. 21-30 th
 - c. 31-40 th
 - d. 41-50 th
 - e. 51-60 th
9. Berapa total Pendapatan anda sebulan?
 - a. < Rp 1.500.000,00
 - b. Rp 1.500.000,00 – Rp 3.000.000,00
 - c. Rp 3000.000,00 – Rp 4.500.000,00
 - d. Rp 4.500.000,00 – Rp 5.500.000,00
 - e. > Rp 5.500.000,00

B. Petunjuk Pengisian Angket

Lembar Kuesioner ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data tentang “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN SISTEM ANTRIAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN SYARIAH CABANG SEMARANG”.

Berilah tanda (√) pada kolom yang Bapak/ Ibu/ Sdr/I pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Petunjuk Mengenai Variabel

Pelayanan (X_1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kecepatan waktu a. Karyawan Bank BTN Syariah cepat dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah . b. Nasabah Bank BTN Syariah tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan bank.					
2	Ketepatan a. Karyawan Bank BTN Syari'ah tepat dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. b. Karyawan bank memberikan pelayanan tepat disaat nasabah membutuhkannya.					
3	Keamanan a. Nasabah merasa aman saat bertransaksi di bank b. Kamera pengawas aktif dan slalu mengawasi setiap nasabah yang sedang bertransaksi.					
4	Keramah-tamahan a. Karyawan bank BTN syariah sangat ramah kepada para nasabahnya b. Karyawan bank BTN Syariah selalu memberi salam, sapa serta senyum setiap melayani nasabahnya.					

5	Kenyamanan a. Ruangan bank bersih dan memberikan kenyamanan kepada nasabah. b. Tata letak ruangan membuat nasabah merasa nyaman.					
---	---	--	--	--	--	--

Fasilitas (X₂)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kondisi Fasilitas a. Kondisi fasilitas yang ada diBank BTN Syari'ah layak (kursi tunggu, meja, televisi, AC, dan lampu-lampu) b. Peralatan dan perlengkapan dalam kondisi baik seperti, bulpoin, slip setoran dan penarikan.					
2	Keengkapan Fasilitas a. Peralatan pelayanan nasabah seperti brosur, pamphlet, dan poster terlihat jelas. b. Fasilitas fisik seperti Televisi, AC, mushola, toilet lengkap					
3	Desain Interior dan eksterior a. Desain eksterior dan interiornya bagus dan nyaman. b. Gedungnya terlihat mewah dan megah.					
4	Kebersihan Fasilitas a. Selalu menjaga kebersihan seluruh ruangan b. Selalu menjaga kebersihan mushola dan toilet					

Keuasan nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kebutuhan Nasabah a. Karyawan Bank BTN Syari'ah mengerti akan kebutuhan nasabah. b. Tersedia fitur-fitur yang sesuai kebutuhan nasabah saat bertransaksi.					
2	Harapan Nasabah a. Karyawan Bank BTN Syariah dapat menjelaskan semua informasi produk dengan baik. b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan perkembangan kegiatan transaksi nasabah.	SS	S	N	TS	STS
3	Keinginan nasabah a. Karyawan Bank BTN Syariah tanggap dalam melayani nasabah. b. Tersedia jaringan yang luas dan tersebar hingga proses transaksi tercapai hingga kedaerah tujuan nasabah.					

TERIMA KASIH...

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang membuat daftar riwayat hidup ini:

Nama Lengkap : Dewi Nur Marisa
Tempat,Tanggal Lahir : Demak, 10 Juni 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Ds. Tamansari Rt 04/ Rw 03, Mranggen Demak
Alamat Sekarang : -
No. Hp : 085725158479
Email : marisadewinur@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- a. SD Negeri 02 Tamansari Mranggen Demak, Tahun 1998-2004
- b. MTs Miftahul Ulum Ngeplak Mranggen Demak, Tahun 2004-2007
- c. MA Miftahul Ulum Ngeplak Mranggen Demak, Tahun 2007-2010
- d. S1 UIN Walisongo Semarang, Tahun 2010- Sekarang

Fakultas/ Jurusan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam

Demikian riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya dan kepada yang berkepentingan harap maklum adanya.

Semarang, 25 November 2015

Penulis

Dewi Nur Marisa