

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DEPOSITO IB PADA  
PT. BTN SYARIAH KC BATAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**Oleh:**

**ISTI ROFIANI YUNISAH**

**NIM 1805036016**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN WALISONGO SEMARANG**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA RI UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI WALISONGO FAKULTAS EKONOMI  
DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024)  
7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Isti Rofiani Yunisah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,  
bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

**Nama : Isti Rofiani Yunisah**

**NIM : 1805036016**

**Jurusan : S1 Perbankan Syariah**

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil  
Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT.  
BTN Syariah KC Batam**

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat  
segera dimunograsahkan. Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Batam, 5 Januari. 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag**

NIP. 19690830 199403 2 003

**Dr. Setyo Budi Hartono, S.AB, M. Si**

NIP. 19851106 201503 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA RI UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI WALISONGO FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024)  
7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

**PENGESAHAN**

Skripsi Saudara : Isti Rofiani Yunisah NIM  
1805036016

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan  
Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

Telah dimunofosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam  
Negeri Walisongo Semarang pada tanggal :

**21 Maret 2022**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Tahun akademik  
2022/2023.

Batam, 21 Maret 2022

Ketua Sidang,

Kartika Marella Vanni, M.E  
NIP. 19930421 201903 2 028



Sekretaris Sidang,

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji I

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, S.E., M.Si.  
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji II

Muyassarah, MSI  
NIP. -

Pembimbing I

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag  
NIP. 19690830 199403 2 003

Pembimbing II

Dr. Setyo Budi Hartono, S.AB, M. Si  
NIP. 19851106 201503 1 007

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ  
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

“ Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. “ (Qs. Ali Imran: 159)

## PERSEMBAHAN

Ucapan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmanya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik. Dengan mengucapkan Alhamdulillahilahirabbil'amin, skripsi ini aku persembahkan kepada;

- ❖ Bapak (Alm. Julias) dan Ibu (Andi Harlina) tercinta, terima kasih atas dukungan dan pengorbanannya yang sangat luar biasa, sungguh cinta kasih bapak dan ibu yang tulus, doa serta kasih sayangnya tak akan pernah isti lupakan.
- ❖ Adekku (Isnaeni) yang ikut memberikan semangat agar saya tidak menyerah dan untuk seluruh keluargaku terima kasih doa dan dukungannya.
- ❖ Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Setyo Budi Hartono, S.AB, M. Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia dan senantiasa sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahnya untuk penyusunan skripsi ini.
- ❖ Buat orang baik yang selalu sabar (rafi) yang selalu mendukung dalam kelancaran skripsi ini, terima kasih atas dukungannya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan.
- ❖ Untuk Sahabat-sahabat terbaikku yang di BATAM terima kasih selalu mensupport dan mendoakan, untuk yang di Semarang awalnya bertemu untuk mencari ilmu dan pengalaman, khususnya Isvendicity (Hesti Wulandari, Cindi Oktarina, Venny Ariska dan Aninditya Suciati) yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangatnya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ kenangan yang kalian berikan kepada saya di bangku perkuliahan.
- ❖ Teman-teman nusantara angkatan 2018 kelas PBAS.A terima kasih yang selalu dengan senang hati menemani proses penulis dari masuk perkuliahan hingga selesai tugas akhir.
- ❖ Almamaterku tercinta UIN Walisongo Semarang, semoga selalu unggul terdepan dan semakin berkualitas.

❖ Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

## DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isti Rofiani Yunisah

NIM : 1805036016

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam “**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Batam, 5 Januari 2022

Deklarator,



Isti Rofiani Yunisah

NIM : 1805036016

**PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF  
ARAB KE HURUF LATIN**

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam penulisan skripsi karena pada umumnya banyak istilah arab, nama orang, judul buku nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

**A. Konsonan**

ء = ‘	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

**A. Vokal**

○ = a

○ = i

○ = u

## B. Diftong

آي = ay

أو = aw

## C. Syaddah (ض)

Syaddah dilambang dengan konsonan ganda, misalnya الطب *al-thibb*.

## D. Kata Sandang (... ال)

Kata sandang (... ال) ditulis dengan *al-* ... misalnya الصناعة = *al-shina'ah*.

*Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

## E. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Selain dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat juga permasalahan dalam hal bagi hasil. Bagi hasil merupakan suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal dan pengelola. Dengan adanya sistem bagi hasil yang tinggi maka menjadi alternatif sendiri bagi nasabah untuk memilih bank yang akan dijadikan investasi.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel ialah *stratified Random Sampling*. Pada penelitian analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t dan uji f.

Berdasarkan dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan pada hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu nilai t hitung sebesar 9,395 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa t hitung  $9,395 > 1,973$  dan nilai signifikansi variabel kualitas layanan adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk hasil uji t pada variabel bagi hasil (X2) yaitu nilai t hitung sebesar 7,006 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa t hitung  $7,006 > 1,973$  dan nilai signifikansi variabel bagi hasil adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan berdasarkan pada uji F, nilai F hitung sebesar 55,321 dengan probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05. Artinya secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Kepuasan Nasabah.

## ABSTRACT

Customer satisfaction is the level feeling somebody after compare performance or the result i received compared to with his hope . Apart from the quality of service to customer satisfaction, there are also problems in terms of profit sharing. Profit sharing is a system internal fund processing economy Islam that is distribution results business Among capital owners and managers . With a high profit sharing system, it becomes an alternative for customers to choose a bank to invest in.

This research is a quantitative research with a sampling technique that is *Stratified Random Sampling* . In research an analysis quantitative includes: validity and reliability test, classical assumption test, regression analysis double, testing through coefficient determination ( $R^2$ ), test t and test f.

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the results of the t-test for the service quality variable (X1), namely the t -count value of 9.395 while the t table value is 1.9 73 , it can be concluded that the t count is  $9.395 > 1.9\ 73$  and the significance value of the service quality variable is 0.000 where the significance value is less than 0.05. Thus it can be said that the quality of the service mop positive and significant effect on customer satisfaction . Meanwhile, for the results of the t-test on the profit sharing variable (X2), the t- count value is 7.006 while the t - table value is 1.9-73 , it can be concluded that the t-count is  $7.006 > 1.9\ 73$  and the significance value of the profit sharing variable is 0.0 00 where the significance value is less than 0.05. Thus it can be said that profit sharing has a positive and significant effect on customer satisfaction . And based on the F test, the calculated F value is 55.321 with a probability of 0.000 which is much less than 0.05 . This means that simultaneously service quality (X1) and profit sharing (X2) have a significant effect on customer satisfaction .

**Keywords:** Service Quality, Profit Sharing, and Customer Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barakatuh*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt yang maha pengasih lagi maha penyayang, tiada hal yang ,mulia selain Engkau ya Rabb, kasih dan sayang-Mu tidak akan pernah habis untuk hamba-Mu sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB Pada PT. BTN Syariah KC Batam.**

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Saw yang berkepribadian luar biasa yang bisa menjadi teladan bagi seluruh umat di dunia ini. Ia lah seseorang yang membawa perubahan kearah yang lebih baik, dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Tujuan formal penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata (S.1) Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Adapun tujuan praktis dari skripsi ini sebagai bahan studi kampus untuk mempelajari pentingnya pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah dan menjadi acuan bagi BTN Syariah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan kepada nasabahnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, Wakil Dekan I, II, III serta seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Henny Yuningrum, SE, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah, Ibu Muyassarah,M.Si. selaku Sekertaris Prodi S1 Perbankan

Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Setyo Budi Hartono, S.AB, M. Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia dan senantiasa sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahnya untuk penyusunan skripsi ini.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya. Namun, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barokatuh*

Batam, 5 Januari. 2022

Penulis,



Isti Rofiani Yunisah

NIM : 1805036016

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB KE HURUF LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Masalah .....	9
1.6 Sistematika Penulis .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan Dalam Islam .....	14

2.2	Bagi Hasil .....	15
2.2.1	Pengertian Bagi Hasil .....	15
2.2.2	Faktor Yang Memengaruhi Bagi Hasil .....	18
2.2.3	Prinsip Bagi Hasil .....	19
2.2.4	Pengertian Deposito .....	20
2.3	Kepuasan Nasabah .....	22
2.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	22
2.3.2	Faktor Yang Memengaruhi kepuasan Nasabah .....	23
2.3.3	Mengukur Kepuasan Nasabah .....	24
2.3.4	Kepuasan Nasabah Dalam Prespektif Islam .....	25
2.4	Penelitian Terdahulu .....	26
2.5	Kerangka Teoritis .....	29
2.6	Hipotesis penelitian .....	30
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1	Jenis dan Lokasi penelitian .....	33
3.1.1	Jenis Penelitian .....	33
3.1.2	Lokasi Penelitian .....	33
3.2	Populasi Dan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel .....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3.1	Jenis Data .....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5	Oprasional Variabel Peneliti .....	37
3.6	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1	Uji Kualitas Data .....	39
	1. Uji Validitas .....	39

2. Uji Reabilitas .....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas .....	40
2. Uji Multikolinearitas.....	41
3. Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	43
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
2. Uji Parsial (Uji-T).....	43
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	46
4.1.1 Sejarah Singkat BTN Syariah.....	46
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan BTN Syariah.....	48
4.1.3 Ruanglingkup Bidang Usaha .....	49
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Uji Kualitas Data .....	54
4.3.1 Uji Validitas.....	54
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.4.1 Uji Noermalitas .....	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisistas .....	59
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.6 Uji Hipotesis .....	62
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi .....	62

4.6.2 Uji T .....	63
4.6.3 Uji F .....	64
4.7 Pembahasan .....	65
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	66
4.7.2 Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah .....	66
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 10 Bank Syariah Terbaik Dalam Pelayanan Prima Periode 2013-2014.....	5
Tabel 3.1 Skala Penilaian Likeart.....	37
Tabel 3.2 Oprasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Uji Validitas.....	54
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4 Nilai Alpha.....	56
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.10 Uji Parsial (t test).....	63
Tabel 4.11 Uji simultan (f test).....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.....	73
Lampiran B.....	74
Lampiran C.....	78
Lampiran D.....	83
Lampiran E.....	84
Lampiran F.....	88
Lampiran G.....	92

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia modern saat ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu Negara sangatlah besar. Hampir dari semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu berkaitan dengan jasa bank. Oleh karena itu masa sekarang dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari yang namanya dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan ataupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan, Suka atau tidak suka, realitanya dunia perbankan memegang peranan begitu penting dalam kehidupan masyarakat.<sup>1</sup>

Pertumbuhan industri perbankan syariah saat ini telah menjelma dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan Syariah, kini telah bertransformasi menjadi bank syariah yang berdiri sendiri dan bersaing secara langsung dengan perbankan konvensional di Indonesia. Bank syariah memiliki potensi yang besar untuk menjadi pilihan utama bagi nasabah dalam memilih transaksi mereka. Hal ini diungkapkan dengan pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Saat ini perbankan Syariah berkembang pesat sejak disahkannya Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah Undang Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan Syariah dimana bank memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Lahirnya bank syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil menjadi alternatif tersendiri bagi para nasabah. Bank syariah memberikan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa yang disarankan oleh bank tanpa berselisih dengan bunga. Tidak menutup kemungkinan bagi umat non muslim yang ingin memanfaatkan jasa bank syariah karena dinilai terbukti mampu menjadi sasaran penunjang pembangunan ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat dan tidak bersifat individu untuk umat muslim saja.

---

<sup>1</sup> Kasmir. 2002. *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang mana kegiatan usahanya dijalankan berdasarkan prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup bagi masyarakat.<sup>2</sup> Usaha pada pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Berikut adalah data jumlah perkembangan bank syariah di Indonesia pada tahun 2020:

**Tabel 1.1 Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia**

<b>BUS/UUS/BPRS</b>	<b>Jumlah Bank</b>	<b>Jumlah Kantor</b>	<b>Total Aset (Miliar Rupiah)</b>
<b>BUS</b>	14	1.924	<b>348.294</b>
<b>UUS</b>	20	389	<b>172.936</b>
<b>BPRS</b>	163	622	-
<b>TOTAL</b>	197	2.935	<b>521.230</b>

*Sumber : Data dan Statistik OJK, April 2020<sup>3</sup>*

Sebagaimana tabel diatas, bahwa total aset pada bulan april 2020 mencapai 521.230 miliar. Tampak persaingan dalam bisnis perbankan syariah semakin ketat. Peningkatan aset membuktikan pula semakin meningkatnya pengguna jasa perbankan syariah di Indonesia.

Banyaknya kantor bank syariah dan konvensional maupun lembaga keuangan lainnya yang ada di kota Batam, masyarakat akan dihadapi dengan pilihan produk yang ditawarkan oleh berbagai bank syariah maupun konvensional yang ada di daerah tersebut, akan tetapi bagi nasabah,

<sup>2</sup> Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdasarkan PAPS 2013. Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

<sup>3</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---April-2020.aspx>, Diakses 31 juli 2021

pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Karena kualitas pelayanan yang baik dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang tinggi, begitupun sebaliknya. Dengan pernyataan tersebut, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan sangatlah berpengaruh pada penyediaan jasa dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten. Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* yang membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki hasil yang berbeda, yaitu sebagai berikut :

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh Hesti Mayasari, dkk di Padang (2017). Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosy Widyaningrum, dkk di Samarinda (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan berupa jasa yang diberikan kepada konsumen akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menabung. Karena kepuasan merupakan fungsi dari tanggapan kinerja serta harapan.<sup>4</sup> Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, merupakan suatu yang sulit untuk didapatkan jika perusahaan jasa ataupun industri tersebut tidak benar-benar mengerti tentang apa yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu, suatu bank harus selalu memerhatikan kualitas pada produk maupun layanan yang diberikan terhadap nasabah.<sup>5</sup>

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah bagi hasil. Dimana bagi hasil dalam perbankan syariah adalah ciri khas yang ditawarkan kepada nasabah dengan perjanjian yang dibuat antara pihak pertama dengan pihak kedua berdasarkan untung/rugi,<sup>6</sup> kemudian bagi hasil

---

<sup>4</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa: *Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

<sup>5</sup> Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. 2006.

<sup>6</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan dan studi Empiris Di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010, h. 11.

yang diberikan oleh bank syariah yang lebih besar itu akan mendorong seseorang agar menyimpan dananya untuk dimanfaatkan di masa yang akan datang. Dalam sistem bagi hasil, keuntungan nasabah ditentukan berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan oleh bank, sehingga semakin tinggi bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah pada nasabah, maka akan semakin besar pula nasabah untuk menginvestasikan dananya. Karena prinsip dari bagi hasil tidak hanya keuntungan tetapi terdapat unsur keadilan, dimana besar benefit yang diperoleh nasabah sangat tergantung pada kemampuan bank dalam menginvestasikan dana yang telah diamanahkan kepadanya. Hal ini membuktikan keuntungan yang diperoleh tidak hanya bagi nasabah tetapi juga bagi bank sebagai pengelola. Sistem bagi hasil merupakan tantangan bagi bank syariah sebagai pengelola untuk dapat menyalurkan dana yang dihimpunnya pada sektor riil yang lebih besar, sehingga terwujudnya kesejahteraan bagi semua pihak. Bila hal ini terlaksana maka tidak sulit bagi bank untuk memenuhi harapan nasabahnya. Adapun penelitian terdahulu mengindikasikan adanya *research gap* dari bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut :

Bagi hasil terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh Nursakinah Nasution di Padangsidimpuan (2019) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil yang telah diteliti oleh Aulia Fajriyati di Tanjung Karang (2018) yang menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Pembagian bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk yang dirasakan oleh nasabah dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya, serta meningkatkan reputasi pada bisnis tersebut. Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Pengetahuan tentang pemahaman nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Syariah.

PT. BTN Syariah merupakan bank yang mengutamakan idealisme usaha dengan moral yang baik, serta menyediakan jasa pelayanan yang berlandaskan syariat islam seperti keadilan dan kejujuran. Dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**

**10 Bank Syariah Terbaik Dalam Pelayanan Prima Periode 2013-2014**

PERINGKAT	TAHUN	
	2013	2014
1	Bank Muamalat	Mandiri Syariah
2	Permata Bank Syariah	Permata Bank Syariah
3	Mandiri Syariah	BCA Syariah
4	BCA Syariah	Bank Muamalat
5	CIMB Niaga Syariah	BRI Syariah
6	BII Syariah	BTN Syariah
7	BNI Syariah	Bukopin Syariah
8	Danamon Syariah	CIMB Niaga Syariah
9	BRI Syariah	OCBC NISP Syariah
10	BTN Syariah	BII Syariah

Melihat data pada tabel 1.2 yang merupakan 10 (sepuluh) bank terbaik dalam layanan, ternyata BTN syariah mengalami kenaikan peringkat dimana tahun 2013 terletak diperingkat ke 10 dan pada tahun 2014 naik menjadi peringkat ke 6. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di BTN syariah sudah sesuai dengan harapan, akan tetapi bagaimanakah BTN syariah dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapainya bahkan menjadi lebih baik lagi untuk tahun-tahun berikutnya. Dengan pelayanan terbaik ini, juga mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap BTN Syariah sendiri.<sup>7</sup> Dimana kepuasan nasabah yang mempercayakan dananya menjadi

---

<sup>7</sup> Charis, Zulfikri Darmawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah". Al-tijary: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 2, 2018, h. 109-110

hal yang utama, tetapi apakah kualitas jasa atau pelayanannya dan bagi hasil yang diberikan sama dengan bank syariah lainnya. Belum tentu, karena Setiap bank syariah tentunya memiliki keunggulan tersendiri dari segi pelayanan yang diberikan, termasuk juga pada BTN Syariah KC Batam dimana fokus utamanya adalah kepuasan nasabah, akan tetapi kenyataannya masih terdapat nasabah yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan terhadap BTN Syariah KC Batam. Berdasarkan hasil pengamatan observasi peneliti alasan yang mendasari ketidakpuasan nasabah ialah masih lambannya petugas pelayanan bank dalam melayani nasabah sehingga waktu tunggu nasabah cukup lama. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas pelayanan bank sehingga nasabah menunggu cukup lama untuk sekadar menabung di bank tersebut. Selanjutnya terkait bagi hasil pada BTN syariah KC Batam sebagian nasabah masih kurang paham memahami bagi hasil yang diberikan oleh bank karena memerlukan waktu yang cukup banyak untuk bisa menjelaskan bagaimana sistem bagi hasil yang akan mereka berikan kepada nasabahnya, oleh karena itu akibat dari keterbatasan waktu dan kurangnya sosialisasi mengenai bagi hasil pada bank syariah menyebabkan banyak nasabah yang kurang mengerti perbedaan antara bagi hasil pada bank konvensional maupun pada bank syariah.

Dari hasil penelitian terdahulu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan lagi, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah dalam menyimpan dananya. Begitu juga dengan prinsip bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dipengaruhi oleh adanya sistem bagi hasil yang tidak lagi mengorbankan salah satu pihak melainkan secara bersama-sama dan tentunya sesuai dengan konsep syariah. Maka hal ini harus dipertahankan oleh perbankan syariah dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian dahulu, maka saran yang dapat disampaikan kepada penulis hendaknya bisa lebih ditingkatkan agar menarik perhatian dari nasabah serta dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Selain itu juga perlu mempertahankan hasil yang telah dicapai dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap nasabah. Meskipun kualitas pelayanan sudah baik, akan tetapi masih ada nasabah yang menganggap kualitas pelayanan kurang memuaskan, untuk itu usaha yang dapat dilakukan oleh bank syariah ialah dapat memenuhi harapan nasabahnya dengan melakukan komunikasi terus-menerus secara positif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah serta selalu siap dengan keluhan ataupun masalah yang dirasakan oleh nasabah.

Dari data pada penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris itu sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu mengenai tentang kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. Dari beberapa penelitian diatas mengemukakan adanya pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis menjadi termotivasi untuk melakukan penelitian ini agar mengetahui fakta tentang seberapa besar **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB Pada PT. BTN Syariah KC Batam”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas dan memfokuskan masalah yang akan diteliti, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam?
2. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam?

3. Apakah kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.
2. Untuk mengetahui bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KCS Batam.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, serta masukan dan referensi bagi pihak yang bersangkutan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perusahaan sebagai hasil pertimbangan dalam pelayanan dan masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan bagi hasil dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga berguna untuk mempertahankan kesetiaan para nasabah.

2. Manfaat praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ketika akan memilih produk pada bank syariah. sehingga nasabah mempunyai wawasan tentang bagaimana kondisi pada perbankan syariah yang dapat memberikan keamanan penitipan serta menguntungkan bagi mereka.

### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, terdapat berbagai masalah yang harus dihadapi. Sehingga pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti memfokuskan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC di Batam.
2. Bank Syariah di Batam yang diteliti dalam penelitian ini adalah PT. BTN Syariah KC Batam.
3. Penelitian dilaksanakan di Batam.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menggunakan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan oleh peneliti.

3. BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, objek dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber

data, definisi oprasional variabel, teknik dan intrumen pengumpulan data, dan analisi data.

4. BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan dan hasil penelitian serta pembahasan kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan deposito ib pada PT. BTN Syariah KC Batam.

5. BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

##### 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara realita dan ekspektasi dari pelanggan terhadap layanan yang diterima. Cara untuk mengetahui kualitas pelayanan sudah baik atau belum dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang telah diterima oleh mereka. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan apabila kualitas pelayanan dapat melebihi ekspektasi pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan jauh di bawah harapan pelanggan maka kualitas jasa dianggap buruk. Kualitas merupakan tahap mutu yang diharapkan dan diinginkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas dapat menjadi penggerak para pelanggan tidak hanya sebatas membeli produk atau menggunakan jasa semata namun juga menjalin hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.<sup>8</sup>

Pelayanan diartikan sebagai bentuk tindakan yang ditawarkan oleh penyedia pelayanan kepada pihak lain (konsumen). Yang mana pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, lalu pelayanan adalah perilaku produsen berkaitan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk tercapainya kepuasan terhadap konsumen itu sendiri.<sup>9</sup> Islam mengajarkan kalau ingin memberikan hasil usaha baik itu berupa barang ataupun pelayanan jasa hendaknya

---

<sup>8</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabet. 2015, h. 55

<sup>9</sup> Yuningrum Heny, Muyassarah, Risma Dewi Astuti. "Effect of Service Quality, Product Quality, and Trust In Customer Satisfaction (Case Study at Bank BRI Syariah KCP Kendal)". *AL-ARBAH: Jurnal Keuangan dan Perbankan Islam*, Vol. 2, No.2, 2020, h. 142

memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain, maka dari itu, setiap aktivitas ada kaitannya dengan aturan syariah.

Sama halnya dengan penyampaian jasa, dimana setiap aktivitas yang terkait harus didasari dengan kepatuhan terhadap syariah yang berisi akan nilai-nilai moral dan juga etika. Perkembangan lembaga jasa syariah memberikan warna baru dalam pengukuran kualitas suatu jasa. Dengan begitu kualitas pelayanan merupakan tahap mutu dari suatu tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang dinamai konsumen. kualitas pelayanan harus didasari oleh kebutuhan konsumen dan berakhir dengan persepsi pelanggan. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu pelayanan tidak diukur dari sudut pandang penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa.

### **2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Model kualitas pelayanan paling populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL (singkatan dari service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al., (1995). Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap beberapa sektor jasa seperti perbankan ritel, kartu kredit, dan asuransi. Dibatasi atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Ketiga pakar tersebut dalam Tjiptono mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama yakni:

#### **a. Berwujud (*tangibles*)**

Tangibles yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dimana kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam menampilkan fasilitas fisik perusahaan seperti kondisi gedung yang

bersih dan nyaman, perlengkapan dan peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*)

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Seperti kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan juga dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Assurance atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini merupakan bagian dari sifat amanah yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas serta keramahan dari petugas pelayanan.

Pengukuran tingkat kualitas pelayanan tidak dinilai dari perspektif penyediaan layanan, akan tetapi diukur dari perspektif penilaian pelanggan. Oleh karena itu pentingnya perusahaan berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk merumuskan strategi dan program pelayanan yang diberikan.

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan dalam hubungannya dengan kerja maupun bisnis islam, diharuskan seorang bisnis muslim untuk berperilaku sesuai dengan anjuran yang ada di Al-qur'an. Islam mengajarkan kalau ingin memberikan hasil usaha baik itu berupa barang ataupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain, maka dari itu, setiap aktivitas ada kaitannya dengan aturan syariah. Salah satunya sopan santun yang merupakan fondasi awal dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan basic awal dari jiwa yang melayani (servis) dalam islam.

Sebagaimana Allah berfirman dalam Al- qur'an suart Ali- imran ayat 159.

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

Artinya: “ Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.” (Qs. Ali Imran: 159)

Menurut Didin dan Hendri, dalam berbisnis harus didasari oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui

dan memiliki keterampilan yang baik. Dua hal itu adalah amanah dan ilmu.<sup>10</sup> Berikut beberapa pelayanan dalam Islam:

a. *Shidiq* artinya benar dan jujur, sidik merupakan nilai baik dimana nilai tersebut adalah tidak pernah berbohong dalam melakukan berbagai kegiatan di dalam bisnis. berbohong, menipu, ataupun mengurangi takaran timbangan akan mengarahkan kepada kerugian yang sesungguhnya.

b. Amanah dan *fathonah* yang memiliki arti dalam nilai bisnis seperti bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, menepati janji, memiliki manajemen bisnis, dan memberikan kualitas sesuai dengan yang dikatakan. Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu menggambarkan sikap penuh semangat dan kemauan untuk berusaha dan mencari kesempatan maupun peluang bisnis yang baru, menguntungkan, dan berorientasi ke masa depan. Hal ini dapat dilakukan apabila seorang pelaku bisnis berani untuk mengembangkan dirinya keluar dari zona nyaman dan berani mengambil risiko

c. *Tabligh* artinya memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi. Dalam manajemen istilah tersebut diartikan sebagai cerdas, supel, deskripsi tugas, kerja tim, cepat dan tanggap.

d. *Istiqomah* merupakan sikap penerapan dari nilai2 di atas secara konsisten saat mendapatkan tantangan dan rintangan. Dengan istiqomah kita akan mendapatkan peluang-peluang bisnis yang baik dan potensi keuntungan besar akan selalu terbuka.

## 2.2 Bagi Hasil

### 2.2.1 Pengertian Bagi Hasil

Dalam pemilihan dan pembelian produk barang maupun jasa oleh konsumen dipengaruhi dari tingkat keuntungan atau manfaat yang

---

<sup>10</sup>Didin Hafinudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 56.

diterima. Adapun tingkat keuntungan yang akan diperoleh konsumen pada jasa bank terutama bank syariah adalah bagi hasil. Bagi hasil merupakan sistem dalam bank syariah dimana keuntungan dibagi secara adil kepada dua pihak yang saling bersepakat dan jumlah keuntungan disesuaikan dengan perjanjian yang telah disepakati. Bagi hasil mensyaratkan kerja sama antara pemilik modal dan pengelola untuk tujuan yang saling menguntungkan. Yang mana keuntungan atas kerja sama juga dibarengi dengan risiko yang harus ditanggung bersama. Apabila keuntungan yang diperoleh besar maka pemilik modal dan pengelola akan mendapatkannya sesuai dengan kesepakatan di awal, dan apabila keuntungan yang diperoleh kecil atau rugi maka risiko tersebut harus ditanggung bersama. Selanjutnya terdapat dua macam pendekatan untuk melaksanakan perhitungan sistem bagi hasil, yaitu :

1) Dalam kamus ekonomi, keuntungan diartikan juga sebagai keuntungan dan berbeda dengan laba. Laba sendiri diartikan sebagai selisih yang timbul dari total pendapatan dan biaya perusahaan dimana pendapatan lebih besar dibandingkan total biaya. Istilah bagi hasil umumnya digunakan dalam bisnis syariah, dimana pembagian antara keuntungan dan kerugian pendapatan yang diterima dari hasil kegiatan usaha ekonomi yang terikat dalam kontrak dan keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan di awal. Keuntungan yang akan dibagi merupakan seluruh pendapatan setelah dikurangi biaya operasional selama proses bisnis. Namun apabila mengalami kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi dalam kesepakatan awal.

2) Pendapatan dalam kamus ekonomi diartikan sebagai hasil uang yang diperoleh oleh perusahaan dari penjualan barang atau jasa. Pada prinsipnya pendapatan ekonomi adalah penerimaan total hasil usaha dalam kegiatan produksi. Pendapatan meliputi modal ditambah dengan profit. Dalam perbankan syariah sendiri, pendapatan adalah hasil yang diterima

bank dari penyaluran dana ke dalam bentuk aset produktif yaitu penempatan dana pada pihak lain.<sup>11</sup>

Dalam bank syariah, imbalan yang diberikan kepada para deposan (penghimpun dana) sangat tergantung pada pendapatan yang diperoleh atas pengelolaan atau penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, khususnya pendapatan yang telah diikuti dengan aliran kas masuk (cash basis) sehingga dari bulan ke bulan berikutnya penghasilannya tidak selalu sama.<sup>12</sup> Pemberian imbalan bank syariah kepada deposan (pemilik dana) dalam bentuk bagi hasil besarnya sangat tergantung pada pendapatan yang diperoleh oleh bank sebagai mudharib atau pengelola dana mudharabah tersebut, apabila bank syariah memperoleh hasil usaha yang besar maka distribusi hasil usaha didasarkan pada jumlah yang besar, sebaliknya apabila bank syariah memperoleh hasil usaha yang kecil maka distribusi hasil usaha juga didasarkan pada jumlah yang kecil pula. Sebagai mana dasar hukum bagi hasil terdapa di dalam Al-qur'an surat luqman ayat 34

وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝

Artinya: “Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan dikerjakannya besok. Dan tidak ada seorang pun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Mengenal.” (Qs. Surat Luqman : 34)

Ayat di atas menjelaskan tentang besar kecilnya bagi hasil dalam suatu usaha tidak diketahui pasti nilainya. Atau dengan kata lain, suatu usaha tidak dapat ditentukan dengan pasti bagaimana usaha tersebut kedepannya dan

---

<sup>11</sup> Huda Nur, Fitri Fajri, “ *The Analysis Of Musyarakah Contract Sharing System Implementationin BPRSSaka Dana Mulia Kudus*”. AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking. Vol. 1. No. 1. 2019, h.99

<sup>12</sup>Wiroso, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: Grasindo, 2005).

apakah mengalami keuntungan atau kerugian. Namun, meskipun demikian harus tetap usaha untuk hidup.

### **2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Bagi Hasil**

Tujuan utama kontrak ini adalah memperoleh hasil investasi. Besar kecilnya hasil investasi dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor pengaruh tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung.<sup>13</sup>

#### **1. Faktor langsung**

Diantara faktor-faktor langsung yang mempengaruhi perhitungan bagi hasil adalah investment rate, jumlah dana yang tersedia, dan nisbah bagi hasil.

- a. Investment rate merupakan presentase aktual dana yang diinvestasikan dari total dana. Jika bank menentukan investment rate sebesar 80%, hal ini berarti 20% dari total dana dialokasikan untuk memenuhi likuiditas.
- b. Jumlah dana yang disedia untuk diinvestasikan merupakan jumlah dana dari berbagai sumber dana yang tersedia untuk diinvestasikan. Investment rate dikalikan dengan jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan akan menghasilkan jumlah dana aktual yang digunakan.
- c. Nisbah (profit sharing ratio)
  1. Salah satu ciri mudharabah adalah nisbah yang harus ditentukan dan disetujui pada awal perjanjian.
  2. Nisbah antara satu bank dengan bank lainnya dapat berbeda.
  3. Nisbah juga dapat berbeda dari waktu ke waktu dalam satu bank, misalnya deposito 1bulan, 6 bulan, 10 bulan dan 12 bulan.

---

<sup>13</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta, AMPYKPN, 2005), h.110.

4. Nisbah juga dapat berbeda antara satu account dan account lainnya sesuai dengan besarnya dana dan jatuh temponya.

## 2. Faktor tidak langsung

Faktor tidak langsung yang mempengaruhi bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a. Penentuan butir-butir pendapatan dan biaya mudharabah Bank dan nasabah akan melakukan share baik dalam pendapatan maupun biaya. Pendapatan yang dibagihasilkan merupakan pendapatan yang diterima setelah dikurangi biaya-biaya. Jika semua biaya ditanggung bank, hal ini disebut revenue sharing.
- b. Kebijakan akunting (prinsip dan metode akunting) Bagi hasil secara tidak langsung dipengaruhi oleh berjalannya aktivitas yang diterapkan, terutama sehubungan dengan pengakuan pendapatan dan biaya.

### 2.2.3 Prinsip Bagi Hasil

Bagi hasil dapat diukur dengan menggunakan prinsip operasi bank syariah menurut UU 21/2008 dalam Rifadin (2010), yaitu :<sup>14</sup>

1. Prinsip keadilan, penerapan imbalan didasari oleh bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
2. Prinsip kemitraan, nasabah penyimpan dana , nasabah pengguna dana, dan bank memiliki kedudukan yg sama dengan mitra usaha.
3. Bagi hasil secara terbuka, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank melalui laporan keuangan bank yg terbuka secara berkesinambungan.

---

<sup>14</sup>Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)" Co-Management Vol. 1, No 3, Desember 2019, h. 292

4. Bagi hasil secara universal, dalam operasionalnya bank menerapkan sistem bagi hasil yang adil tanpa membedakan asal-usul masyarakatnya.

#### 2.2.4 Pengertian Deposito

Deposito adalah produk simpanan di bank dengan sistem penyetoran dan penarikan dana hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja atau waktu yang telah ditentukan sesuai kesepakatan. apabila dana ditarik sebelum waktu yang telah ditentukan maka akan dikenakan denda penalti. namun semakin besar dana yang disimpan dalam bentuk deposito, semakin besar juga bunga yang akan didapatkan. Adapun yang dimaksud dengan deposito syariah adalah deposito yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan Syariah Nasional MUI telah mengeluarkan Fatwa yang menyatakan bahwa tentang deposito yang tidak dibenarkan secara syariah adalah deposito yang berdasarkan perhitungan bunga. Sementara itu, deposito yang dibenarkan secara syariah adalah deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.<sup>15</sup>

*Mudharabah* menurut dari para Fukaha ialah akad antara dua pihak saling menanggung dimana pihak pertama menyerahkan hartanya kepada pihak lain untuk diperdagangkan dengan bagian yang telah ditetapkan dari keuntungan, seperti setengah atau sepertiga sesuai dengan syarat yang telah disepakati. Sedangkan menurut dari ulama Hanafiyah mengatakan bahwa *mudharabah* merupakan tujuan dari pihak yang berakad dan berkenaan dalam keuntungan (laba) karena harta tersebut diserahkan kepada yang lain, dan yang lain punya jasa dalam mengelola harta tersebut. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa *mudharabah* merupakan suatu akad atau perjanjian antara dua orang atau lebih, yang mana pihak pertama itu memberikan modal usahanya, sementara itu pihak kedua menyediakan tenaga serta keahlian dengan keputusan bahwa keuntungan dibagi sesuai

---

<sup>15</sup> Yodie Hardiyan, <https://bigalpha.id/news/deposito-syariah-pengertian-fatwa-mui-perbedaan-dengan-konvensional-2021> diakses 8 agustus 2021

dengan kesepakatan yang telah ditetapkan bersama. Dengan kata lain bahwa *mudharabah* dapat dikatakan kerja sama antara harta dengan tenaga ataupun keahlian.<sup>16</sup>

Deposito *mudharabah* yang juga disebut Deposito Investasi *Mudharabah*, merupakan investasi melalui simpanan pihak ketiga (perseorangan atau badan hukum) yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu (jatuh tempo), dengan mendapatkan imbalan bagi hasil.<sup>17</sup> Dasar hukum deposito dalam Al-Qur'an Annisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S An-Nisa: 29).

Dalam Tafsir al-Azhar penjelasan dari ayat tersebut ialah kepada orang yang beriman itu dijatuhkan larangan, jangan sampai mereka memakan harta benda, didalam ayat disebut “harta-harta kamu” baik yang ditangan sendiri maupun ditangan orang lain dengan cara yang bathil. Arti bathil ialah jalan yang salah, tidak dengan yang sewajarnya. “Kecuali didalam perniagaan ada yang ridha diantara kamu”, maksudnya adalah melalui jalan usaha maka tersebarlah harta yang kita miliki, berpindah dari satu tangan ke tangan yang lain.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Hartono, Setyo Budi, Susatyono, Jarot Dian, dan Kholiq, Abdul. “Pengembangan Sistem Informasi Akad Mudhārabah Bank Syariah Berbasis Dss dengan Menggunakan Metode Ahp”. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. VII. Edisi 1. 2016, h. 131-156.

<sup>17</sup>Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, (Jakarta: PT Ichtiar Baru van Hove, 2006), h. 1198.

<sup>18</sup>Haji Abdulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar* jilid 2, (Singapura: Pustaka Nasional PTE LTD, 2001), h. 1174-1175.

## **2.3 Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan karena semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah maka menjadi strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi mereka.<sup>19</sup> Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.<sup>20</sup>

Menurut Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada penilaian terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>21</sup> Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapannya.

### **2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Hendi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:<sup>22</sup>

#### **1. Kualitas Produk**

Pelanggan serasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas.

---

<sup>19</sup>Muhammad Adam, "Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi", (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 17-18.

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 353.

<sup>21</sup>Ardyan Fakrun Nissa, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo". IAIN Ponorogo, h. 19.

<sup>22</sup>Ibid,....., h. 2-25

## 2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak selektif terhadap harga.

## 3. Pelayanan Berkualitas

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer ada *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

## 4. Faktor Emosional

Emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, begitu juga sebaliknya.

## 5. Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

### 2.3.3 Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>23</sup>

1. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)  
Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer*

---

<sup>23</sup>Philip Kotler, "*Marketing Management*", 11th Edition. (New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2003) h. 42

oriented) perlu memberikan kesempatan seluas luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Yang mana seberapa banyak keluhan atau komplek yang digunakan oleh pelanggan dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik, demikian pula sebaliknya.

2. Customer Satisfaction Survey (Survei Kepuasan Pelanggan)

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survey, melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah yang melakukan transaksi selama ini. Melalui survei, bank akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa bank menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. Ghost Shopping (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan temuannya mengenai kekuatan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pemberian produk produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati atau menilai cara dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4. Lost Customer Analysis (Analisis Pelanggan Yang Lari)

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

### 2.3.4 Kepuasan Nasabah Dalam Prespektif Islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:<sup>24</sup>

1. Sifat Jujur adalah Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW: *"Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya."* (HR. Ahmad dan Thobrani)
2. Sifat Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka bank memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada nasabah. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

---

<sup>24</sup> Raudah Rahmaini Jannah Sitorus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Pt Bni Syariah Cabang Medan", Skripsi Studi Perbankan Syariah, Medan, 2019, h. 24.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu acuan dalam menganalisis suatu penelitian, maka perlu adanya sumber penelitian terdahulu yang dapat menjadi pembandingan. Tujuan adanya penelitian terdahulu ialah sebagai bahan masukan untuk memperkuat penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah deposito ib pada PT. BTN Syariah KC Batam, adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Raihanah Daulay (2014), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Persamaan model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda.
- b. Heldalina (2016), dengan judul “Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction Bank Syariah (Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin)”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel service quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Hasil analisis one-way Anova menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan antara nasabah Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan persamaan analisis regresi linier berganda.
- c. Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Ketut Gede Suasana (2016), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan model analisis linier berganda.

- d. Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan Gede Merta Sudiarta (2018), dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan model analisis linier berganda.
- e. Wakhidatul Ardiyah (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Demak”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan model analisis linier berganda.
- f. Hesti Mayasari, Nurlina, Elly Wardiningsih (2017), dengan judul “Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Sinarmas Syariah Padang “. Hasil pada penelitian ini mengungkapkan bahwa berdasarkan Uji F menghasilkan motivasi nasabah dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung pada Bank Sinarmas Syariah Padang. Pada penelitian ini menggunakan analisis linier berganda.
- g. Rosy Widyaningrum, Masjaya, Muhammad Noor (2017), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Experience) Di Bank Bumn Kantor Cabang Mikro Area

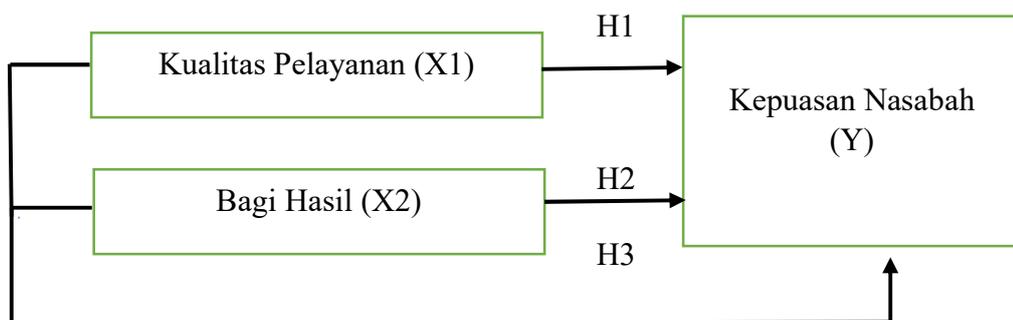
Samarinda.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa layanan Bank Mandiri Mikro Unit Palaran. Adanya pengaruh antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Mikro Unit Palaran bernilai negatif. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda.

- h. Nursakinah Nasution (2019), dengan judul “Pengaruh Promosi Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Tabungan Mudharabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kc Padang Sidempuan.” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan dari promosi dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah menggunakan tabungan mudharabah. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda.
- i. Aulia Fajriyati (2018), dengan judul “Pengaruh Brand Image dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah menabung di Bank Syariah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kc Tanjung Karang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa brand image dan nisbah bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda.
- j. Raudah Rahmaini Jannah Sitorus (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan”. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. BNI Syariah. Penelitian ini juga menggunakan analisis linier berganda.

Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan analisis linier berganda, dan menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil serta menggunakan variabel terikat yang sama yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah dari jumlah responden, objek penelitiannya .

## 2.5 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan di antara berbagai macam faktor yang telah diidentifikasi sebagai sesuatu hal yang penting bagi suatu masalah. Dalam hal ini, kerangka kerja teoritis membahas keterkaitan antar variabel yang dianggap terintegrasi dalam dinamika situasi yang akan diteliti. Melalui pengembangan kerangka kerja konseptual, memungkinkan kita untuk menguji beberapa hubungan antar variabel, sehingga kita dapat mempunyai pemahaman yang komprehensif atas masalah yang sedang kita teliti<sup>25</sup> Variabel bebas terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Bagi Hasil (X2) sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Maka kerangka berpikir dapat disusun sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

<sup>25</sup>Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016), h. 23.

## **2.6 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji suatu penelitian pada PT. BTN Syariah Yaitu:

### **2.6.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB**

Menurut Bahar mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap suatu produk layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya, dan akan berdampak positif bagi perilaku niat seseorang dalam menyikapi pelayanan tersebut. Karena kunci kemenangan bank dalam persaingan industry perbankan adalah kualitas pelayanannya dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

### **2.6.2 Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB**

Bagi hasil merupakan suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (shahibul maa/) dan pengelola (Mudharib). Makin tinggi tingkat bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta makin jelas ketentuan dalam

pembagian hasil maka besar kemungkinan nasabah semakin terpengaruh untuk memutuskan menabung di bank syariah. Bagi Hasil secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan bank syariah karena nasabah yakin makin tinggi tingkat bagi hasil makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

### **2.6.3 Kualitas pelayanan dan Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB**

Bagi hasil menjadi salah satu strategi pada bank syariah untuk dapat menarik minat nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah. Bank yang mampu menawarkan nisbah lebih tinggi akan lebih diminati oleh nasabah. Karena nasabah akan lebih tertarik untuk menginvestasikan dananya di bank dengan bagi hasil tinggi dengan harapan return yang tinggi. Namun, selain tingkat suku bunga ada beberapa hal penting lain yang harus diperhatikan bank adalah mengenai kualitas pelayanan bank. Nasabah akan lebih senang kepada bank yang peka terhadap kebutuhan nasabahnya kepakaan dari bank terhadap nasabahnya ditunjukkan dengan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya maka akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah di bank tersebut.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap

Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Maka berdasarkan uraian tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Persepsi Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Dan Lokasi Penelitian**

##### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian *survey*, dimana jenis penelitian ini memfokuskan pada pengujian teori-teori menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan dianalisis dengan metode statistika. Singarimbun<sup>26</sup> dalam metode penelitian *survey* mendefinisikan bahwa penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang menggambarkan suatu variabel dengan kejadian yang sebenarnya serta apa adanya dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah BTN syariah yang menggunakan deposito.

##### **3.1.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. BTN Syariah KC Batam yang beralamat di Jl Sriwijaya Komp Regency Park Lot 29. Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam.

#### **3.2. Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Menurut sugiyono (2009) Populasi ialah wilayah generalisasi yang mencakup subjek/objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>27</sup> Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik

---

<sup>26</sup>Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1982. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).

<sup>27</sup> Sugiyono, "*Statistika untuk Penelitian*" ctk ke 7 (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 117.

tertentu.<sup>28</sup> Pada suatu penelitian pastinya memiliki keterbatasan terhadap sumber informasi dan juga subjek penelitian, yang dimaksud dengan populasi ialah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.<sup>29</sup> Populasi pada penelitian ini adalah nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam yang berjumlah 324 nasabah.

### 3.2.2. Sampel

Menurut sugiyono (2016) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>30</sup> Dimana setiap bagian sampel (responden) dalam penelitian ini dipastikan hanya mempunyai satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner. Hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data. Pada penelitian ini jumlah dari populasi diketahui dengan jelas sehingga peneliti memakai rumus slovin untuk pengambilan sampel, selain itu rumus ini merupakan salah satu rumus yang sering digunakan dalam penelitian dengan jumlah populasi yang sudah diketahui ( Umar, 2004).<sup>31</sup> Sehingga jumlah pengambilan pada sampel sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai *margin of error* (besar kesalahan) dari ukuran populasi ( dalam penelitian ini 5% ) (0,05)

$$n = \frac{324}{1+324 (0,05)^2} = \frac{324}{1+324 (0,0025)} = \frac{324}{1,81} = 179.00552 = 179$$

---

<sup>28</sup>Nur Indriantoro dan Bambang Supomo “*Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*” ctk ke 6 (Yogyakarta: BPF,2013), h. 115.

<sup>29</sup>Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013, h. 137.

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta,2016), h. 149.

<sup>31</sup>Hera Afrillia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Atm (Studi Pada Pt. Bni Syariah Cabang Banda Aceh)”, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, 2019, h. 48.

Dari perhitungan diatas maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 179 orang responden ini adalah semua pengguna deposito iB. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* adalah teknik yang digunakan pada populasi dengan anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional. Strata ataupun tingkat yang digunakan ialah latar belakang pendidikan, hal ini disebabkan mempermudah untuk memperoleh data kuisisioner. Karena apabila menggunakan starta berlandasan pada bidang pekerjaan masing-masing nasabah maka akan membutuhkan waktu yang cukup lama.<sup>32</sup>

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah agar menghasilkan serangkaian informasi yang dapat menjelaskan perilaku ataupun peristiwa serta dapat dipercaya keakuratannya sehingga dapat dijadikan sebagai focus penelitian dan dasar untuk menarik kesimpulan.<sup>33</sup>

#### **3.3.1. Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari para responden. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya<sup>34</sup> Data primer dapat diperoleh melalui wawancara langsung, wawancara tidak langsung, ataupun melalui pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban para responden terhadap berbagai pertanyaan yang telah diajukan pada kuesioner yang disebar kepada para responden.

---

<sup>32</sup>Nanang Maetono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data sekunder* (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), h. 79

<sup>33</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 16.

<sup>34</sup>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, h. 117

## 2. Data Sekunder

Selain dari data primer, peneliti juga akan menggunakan data sekunder dari berbagai sumber untuk kelengkapan data dalam melakukan penelitian ini. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk keterangan yang sudah jadi atau telah diolah oleh pihak lain dan biasanya dalam bentuk publikasi ke dalam buku, majalah, ataupun jurnal.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis dengan memberikan kuesioner yang terkait dengan variable penelitian kepada responden untuk dijawab.<sup>36</sup> Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bagi peneliti untuk mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur serta mengetahui apa yang diharapkan pada responden. Adanya kuesioner ini dimaksudkan agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Responden disini adalah nasabah deposito pada PT. BTN Syariah KC di Batam. Sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang di ajukan dalam lembar kuesioner. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan model tertutup karena jawaban telah tertera dalam angket dan pengukurannya menggunakan Skala Likert, yaitu skala yang berisi empat tingkat prefensi jawaban, sebagai berikut:

---

<sup>35</sup>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., Metodologi..., h. 117.

<sup>36</sup>*ibid*... h. 18-22.

**Tabel 3.1 Skala Penilaian Likert**

<b>Symbol</b>	<b>Alternative Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
<b>SS</b>	Sangat Setuju	<b>5</b>
<b>S</b>	Setuju	<b>4</b>
<b>KS</b>	Kurang Setuju	<b>3</b>
<b>TS</b>	Tidak Setuju	<b>2</b>
<b>STS</b>	Sangat Tidak Setuju	<b>1</b>

Setelah skor diperoleh lalu dicari rata-rata skor per responden. Data responden secara individu didistribusikan berdasarkan kriteria tertentu, sehingga dapat dideskripsikan jawabannya.

### **3.5. Oprasional Variabel penelitian**

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat dua variable independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, maka yang menjadi variabel Y dalam penelitian ini yaitu kepuasan Nasabah.

Dengan membaca definisi operasional dalam penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran variabel sehingga dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Untuk jelasnya berikut ini tabel definisi operasional variabel:

**Tabel 3.2 Oprasional Variabel Penelitian**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
<b>KUALITAS PELAYANAN (X1)</b>	kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang sesuai Syariah</li> <li>• Menghadapi keluhan dan memberikan solusi</li> <li>• memberikan informasi yang akurat.</li> <li>• kenyamanan ruangan.</li> <li>• Sikap memahami dan membina Hubungan.</li> </ul>
<b>BAGI HASIL (X2)</b>	Bagi hasil merupakan perjanjian yang dibuat antara pihak pertama dengan pihak kedua berdasarkan untung/rugi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi hasil tinggi</li> <li>• Menguntungkan</li> <li>• Sesuai kesepakatan</li> <li>• Presentase bagi hasil</li> </ul>
<b>KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian Harapan</li> <li>• Memberikan rekomendasi kepada orang lain.</li> <li>• Dapat mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit</li> </ul>

### 3.6. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan meliputi:

#### 3.6.1. Uji Kualitas data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>37</sup> Validitas merupakan keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran, yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur. Suatu alat pengukur dikatakan valid atau sah apabila alat ukur tersebut telah digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>38</sup> Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas dapat dihitung dengan melakukan perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan memiliki nilai positif, maka pertanyaan yang diuji dikatakan valid. Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka komponen kuesioner dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka komponen kuesioner dinyatakan tidak valid.

##### 2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang Adapun cara yang

---

<sup>37</sup>Muhammad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press, 2009, h. 209.

<sup>38</sup>Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012, h. 173.

digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* (Ghozali, 2012). Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a. Jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika hasil koefisien alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

### **3.6.2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik berguna untuk menguji layak atau tidaknya model regresi linier yang digunakan dalam penelitian. Model regresi linier berganda dinyatakan baik jika data terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.<sup>39</sup>

#### **1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi datanya terdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik jika distribusi datanya mengikuti distribusi normal atau mendekati normal, caranya adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya atau dengan melihat kemencengan (skewness) dari grafik histogram. Model regresi dikatakan mengikuti distribusi normal apabila grafik histogram tidak kemencengan ke kiri dan ke kanan. Selain dengan

---

<sup>39</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Edisi Ketujuh, h. 160.

normal probability plot, normalitas suatu data dapat juga diuji dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asym. Sig. (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- ➔ Nilai signifikansi (sig) < 0,05, distribusi tidak normal.
- ➔ Nilai signifikan (sig) > 0,05, distribusi normal

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat besaran dari Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance Value dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2012):

- ➔ Apabila nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 berarti tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.
- ➔ Apabila nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10 berarti ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam suatu model regresi (Ghozali, 2011). Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Park merupakan salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas pada data variabel didalam penelitian dengan meregresikan nilai logaritma natural dari residual kuadrat ( $\ln U^2_i$ ). Tujuan dilakukan Uji Park adalah untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas pada error. Dimana pengujiannya dilakukan melalui regresi antara variabel bebas dengan error.

- ➔ Cara pengujian menggunakan SPSS dengan melihat nilai signifikansi jika  $> 0,05$  berarti tidak terdapat heteroskedastisitas di dalam penelitian, dan bila signifikansi  $0,05$  yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

#### 3.6.3. Uji Analisis linear berganda

Analisis yang dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent (Ghozali, 2011). Maka dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis linear berganda karena teknik ini bermanfaat untuk mendeteksi pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Persamaan matematis dari analisis regresi linier berganda dituliskan sebagai berikut :

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

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

A = konstanta

X1 = kualitas pelayanan

X2 = keberagaman produk

b1.b2 = koefisien regresi

e = error

### 3.6.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis itu. Dalam pengujian hipotesis, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bisa benar atau salah, sehingga menimbulkan risiko. Besar kecilnya risiko dinyatakan dalam bentuk probabilitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui koefisien determinasi, uji secara simultan dan uji secara parsial, berikut uji dalam penelitian ini:

#### 1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Pada penelitian ini  $R$  square yang digunakan adalah  $R$  square yang sudah disesuaikan atau Adjusted  $R$  square (Adjusted  $R^2$ ) karena disesuaikan dengan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

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

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sehingga dapat diketahui apakah pengaruh kualitas layanan ( $X_1$ )

dan bagi hasil (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), signifikan atau tidak.

Tingkat taraf signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05) dengan kriteria sebagai berikut:

- ➔ Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan) < tingkat signifikansi 5% (0,05) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- ➔ Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikansi) > tingkat signifikansi 5% (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana  $t_{tabel}$  ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu  $df = N - k$ .

### 3. Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2009):

Tingkat taraf signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05) dengan kriteria sebagai berikut:

- ➔ Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan) < tingkat signifikansi 5% (0,05) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- ➔ Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikansi) > tingkat signifikansi 5% (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$

ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah Siangkat BTN Syariah KCS Batam

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No.7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No.10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan adanya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun semakin ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional.<sup>40</sup>

Jumlah bank syariah semakin bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah. Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No14/DIR/DSYA/2004.

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “*BTN Syariah*” dengan motto “*Maju dan Sejahtera Bersama*”. Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai

---

<sup>40</sup> <http://www.btn.co.id/id/Syariah/Tentang-Kami/Profil-BTN-Syariah> diakses pada tanggal 14 novemver 2021 pukul 19:38 Wib.

pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Devisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip Syariah.

Unit Usaha Syari'ah BTN Hadir dengan dibentuknya Devisi Syari'ah pada tanggal 04 November 2004 yang merupakan Kantor Pusat dari seluruh Kantor-kantor Cabang Syari'ah. Pada Tanggal 14 Februari 2005 Unit Usaha Syari'ah BTN membuka Kantor Cabang Syari'ah pertamanya di Jakarta. BTN Syari'ah berkeyakinan bahwa operasional perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian yang terurai dalam tujuan pembentukan BTN Syari'ah sebagai berikut:

- ➔ Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- ➔ Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan
- ➔ Mempertahankan loyalitas nasabah bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- ➔ Memberikan Keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada segenap nasabah dan pegawai.

Perkembangan dan pengembangan usaha terus dilakukan dari beberapa tahun terakhir. Bank Indonesia No.8/45/DBS/PIA/Sm tanggal 6 Juli 2006 perihal pembukaan kantor kas dan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan (RKT) tahun 2006, BTN Syariah KC Batam berhasil membuka 3 kantor kas yang berbeda di empat tempat, yaitu:

➔ KCS Batam

Terletak di Jl. Sriwijaya Komp. Regency Park Lot 29 Pelita –  
Batam 29432, Batam

Telp. (0778) 421921 437880

➔ KLS Tiban

Terletak di Komp Ruko Tiban Palapa Blok AA No.2 Batam  
Telp. (0778) 7020192 327950

➔ KLS KC Batam

Terletak di Jl. Sriwijaya, Komp. Regency Park Lot 29 P. Batam,  
29432

Telp. (0778) 456806 455744 45

Dari ketiga kantor tersebut dibuka sebagai sarana untuk lebih mengenalkan keberadaan BTN Syariah kepada masyarakat luas, khususnya masyarakat yang ada di Batam. Ketiga kantor kas memiliki fungsi yang sama yaitu penghimpunan dana dari masyarakat untuk menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, namun segala bentuk kewenangan dalam pengambilan keputusan masih terpusat pada Kantor Pusat Menara Bank BTN Lantai 11, yang bertempat di Jakarta Pusat 10130.<sup>41</sup>

#### **4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan BTN Syariah**

Setiap perusahaan pastinya memiliki visi, misi, dan tujuan agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu juga dengan PT. Bank Tabungan Negara Syariah sebagai salah satu bank yang terkemuka dalam menyukseskan program pemerintah terutama dibidang perumahan tentu memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah. Adapun Visi, dan Misi dari BTN Syariah KC Batam adalah sebagai berikut:

##### **1. Visi**

Visi Bank Tabungan Negara Syariah mendukung visi Bank Tabungan Negara konvensional, yakni menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

---

<sup>41</sup> Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017.

## 2. Misi

- a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- b. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.<sup>42</sup>

## 3. Tujuan

Tujuan didirikan Bank BTN Syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat yang setara terkait pada pelayanan jasa Bank BTN Syariah.

### 4.1.3 Ruang Lingkup Bidang Usaha

Seputar ruang lingkup bidang usaha dari PT. BTN Syariah, menawarkan produk-produk sebagai berikut:

#### 1. Produk Penghimpunan Dana ( Funding )

- a. Tabungan BTN iB  
Adalah produk simpanan dana berakad Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing pada nasabah.
- b. Tabungan BTN Prima iB

---

<sup>42</sup> <https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/> diakses pada tanggal 14 novemver 2021 pukul 19:38 Wib.

Adalah produk simpanan dana berakad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

c. Tabungan BTN QURBAN iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad Mudharabah Mutlaqah, Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

d. Tabungan BTN HAJI iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dengan akad Mudharabah Mutlaqah, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif

e. Tabunganku iB

Adalah tabungan dengan akad Wadi'ah (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama sama oleh bank – bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. Giro BTN iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktifitas bisnis.

g. Giro BTN PRIMA iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah (investasi), nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktifitas bisnis.

h. Deposito BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah.

i. Deposito ON CALL BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah.

## **2. Pendorok Penyaluran Dana ( Lending )**

- a. **Pembiayaan KPR BTN Sejahtera iB**  
Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, urusan atau apartemen yang merupakan program pemerintah.
- b. **Pembiayaan KPR BTN PLATINUM iB**  
Pembiayaan nasabah perorang dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen kondisi baru ataupun second.
- c. **KPR BTN INDENT iB**  
Pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilik rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen dengan akad 'isthisna' (pesanan).
- d. **Pembiayaan Bangunan Rumah BTN iB**  
Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka membangun dan merenovasi bangunan tempat tinggal.
- e. **Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB**  
Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (Jual beli) dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukan untuk kepentingan pribadi.
- f. **Pembiayaan Multijasa BTN iB**  
Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umroh dan pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad kafalah bil ujroh.
- g. **Pembiayaan Multimanfaat BTN iB**  
Pembiayaan konsumtif perorangan khusus bagi para pegawai dan pensiunan. Pembiayaan ini digunakan untuk keperluan

pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli).

h. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad Qardh, Rahn, Ijarah yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai surat gadai.

i. Pembiayaan Talangan Haji BTN iB

Pembiayaan Talangan Haji BTN iB adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Qardh yang digunakan untuk pembiayaan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)

j. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama Musyarakah yang diberikan kepada pengembang perumahan dan bisnis sejenis untuk menyediakan modal kerja guna membiayai konstruksi proyek perumahan, termasuk infrastruktur terkait.

k. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja sama (Musyarakah) yang diberikan kepada nasabah lembaga atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal (capital expenditure) dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, atau peningkatan kapasitas usaha:

a) Pembiayaan KUR BTN iB

Pembiayaan KUR BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja atau investasi dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja sama (Musyarakah) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah. (Musyarakah) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah.

b) **Pembiayaan Modal Kerja BTN iB**

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama (Mudharabah dan Musyarakah) yang diberikan kepada lembaga atau perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan modal kerja usaha untuk industri perdagangan dan jasa.<sup>43</sup>

#### **4.2 Analisa Deskripsi Data Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menyebar kuesioner yang terdiri dari 5 pertanyaan untuk variabel Y, 5 pertanyaan untuk variabel X1 dan 4 pertanyaan untuk variabel X2, dimana yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah, variabel X1 adalah kualitas pelayanan dan variabel X2 adalah bagi hasil. Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jenis Kelamin. Berikut pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam, total nasabah yang menjadi responden sebanyak 179 responden sebagai sampel penelitian dan menggunakan *Skala likert*.

##### **4.2.1 Karakteristik Responden**

###### **1. Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>Laki Laki</b>	93	52%
<b>Perempuan</b>	86	48%
<b>Total</b>	179	100%

---

<sup>43</sup> Mhd Fawwaz Nasution, "Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU", Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara medan, 2020

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar nasabah deposito iB BTN Syariah KC Batam yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki lebih mendominasi dari pada perempuan, hal ini terlihat dengan angka persentase laki-laki sebanyak 93 nasabah atau dengan presentase 52%, sedangkan angka presentase perempuan sebanyak 86 nasabah atau dengan presentase 48%.

### 4.3 Uji Kualitas Data

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid maka nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah konstruk. Pada kasus ini, besarnya  $df$  dapat dihitung  $179-2$  atau  $df = 177$  dengan  $\alpha$  0.05 (=5%) dengan uji 2 arah maka nilai  $r$  tabel dari 179 adalah 0,146.

Tabel 4.2

#### Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	R -hitung	R -tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,629	0,146	Valid
		2	0,628	0,146	Valid
		3	0,614	0,146	Valid
		4	0,638	0,146	Valid
		5	0,541	0,146	Valid
2	Bagi Hasil (X2)	1	0,623	0,146	Valid
		2	0,570	0,146	Valid
		3	0,602	0,146	Valid

		4	0,542	0,146	Valid
<b>3</b>	<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	1	0,672	0,146	Valid
		2	0,617	0,146	Valid
		3	0,608	0,146	Valid
		4	0,646	0,146	Valid
		5	0,660	0,146	Valid

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Dilihat pada tabel 4.2 Berdasarkan hasil perhitungan r hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, dimana r tabel sebesar 0,146 (r hitung-r tabel). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan X1, X2, dan Y adalah Valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

#### 4.3.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden dapat memenuhi syarat *reliable*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60%. Berikut adalah hasil uji reabilitas:

**Tabel 4.3**

#### **Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, dan Y**

<b>Nama variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>ket</b>
<b>X1</b>	0,356	<b>Reliable</b>
<b>X2</b>	0,356	<b>Reliable</b>
<b>Y</b>	0,369	<b>Reliable</b>

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Data tabel diatas diperoleh dari 14 item pertanyaan dengan jumlah responden 179, berdasarkan tabel nilai alpha dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Dapat dilihat pada tabel 4.3 di atas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,356, bagi hasil sebesar 0,356, dan kepuasan nasabah sebesar 0,369. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini *reliabel* karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu memperoleh data yang konsisten yang artinya bila pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik ialah datanya yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Untuk itu dilakukan uji *sample Kolmogrov Smirnov Test*. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui *normal probability plot*. Uji normalitas data dilihat

dengan melihat pola kurva penyebaran pada grafik P-Plot. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika penyebaran memiliki garis normal, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

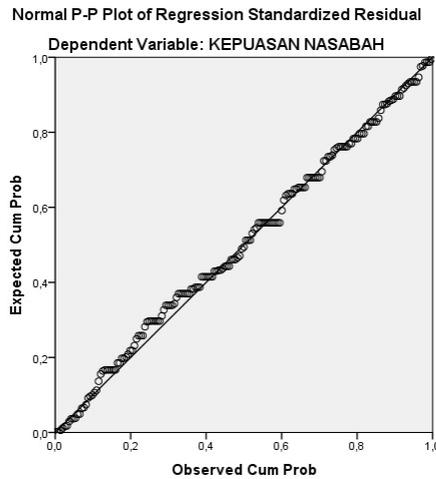
**Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		179
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	<b>Mean</b>	,0000000
	<b>Std. Deviation</b>	1,46131237
Most Extreme Differences	<b>Absolute</b>	,054
	<b>Positive</b>	,039
	<b>Negative</b>	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>e,d</sup>

*(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)*

Menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai asymptotic significant (2-tailed) lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa tabel tersebut menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05 artinya data terdistribusi dengan normal. Selanjutnya uji normalitas yang kedua menggunakan grafik P-Plot sebagai berikut:



(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

#### Gambar 4.1 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plots

Berdasarkan tampilan gambar 4.1 grafik normal P-Plots di atas dapat dilihat bahwa data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dari grafik normal P-Plots diatas dapat di disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga variabel tersebut berdistribusi normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas di gunakan untuk melihat apakah model regresi terdapat kolerasi antrar variabel bebas atau tidak. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolenieritas. Kriteria pengujian multikolenieritas dilihat dari VIF (variance inflation factor) adalah:

- ➔ Apabila nilai tolerance  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  berarti tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.
- ➔ Apabila nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$  berarti ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan (X1)	0,797	1,255
Bagi hasil (X2)	0,797	1,255

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Hasil Uji multikolonearitas pada tabel 4.6 di atas, antara variabel bebas menunjukkan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,255 dan variabel bagi hasil sebesar 1,255. Selain itu, nilai *tolerance* dari masing-masing variabel tidak kurang dari 0,10 yaitu pada variabel kualitas pelayanan 0,797 dan variabel bagi hasil sebesar 0,797. Dengan demikian dapat disimpulkan antara kedua varibel yaitu kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak terjadi multikolonearitas dalam model regresi tersebut.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedasitas ini digunakan dengan tujuan untuk menguji apakah dari model regresi yang kita gunakan terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian dari residual satu dengan lain pengamatan itu tetap berarti disebut homoskedasitas dan apabila berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah suatu model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2011). Peneliti melakukan uji heteroskedastisitas dengan melakukan uji park yang dimana harus membandingkan antara nilai signifikansi dengan t tabel. Uji park dilakukan

dengan cara meregresikan nilai residual ( $L_{nei2}$ ) dengan masing-masing variabel independent ( $L_{nx1}$  dan  $L_{nx2}$ ). Uji park juga merupakan salah satu cara untuk melihat apakah heteroskedastisitas terjadi atau tidak. Berikut ini adalah hasil dari uji park:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,942	1,625		1,810	,074
	Kualitas Pelayanan	-,028	,062	-,052	-,454	,651
	Bagi Hasil	-,149	,083	-,204	-1,786	,078

*(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)*

Berdasarkan tabel 4.7, maka dapat diketahui masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi sebagai berikut:

- ➔ Variabel dari kualitas pelayanan memiliki nilai Signifikansi  $0,651 > 0,05$  atau nilai t hitung  $-0,454 < t$  tabel  $-1,973$  maka disimpulkan variable dari kualitas pelayanan tidak mengalami Heteroskedastisitas.
- ➔ Variabel dari bagi hasil memiliki nilai Signifikansi  $0,078 > 0,05$  atau nilai t hitung  $-1,786 < t$  tabel  $-1,973$  maka disimpulkan variabel dari bagi hasil tidak mengalami Heteroskedastisitas.

#### 4.5 Uji Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan (X1) dan Bagi hasil (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Adapun persamaan dari regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,542	1,636		3,388	,001
	Kualitas Pelayanan (X1)	,467	,067	,460	6,957	,000
	Bagi Hasil (X2)	,361	,092	,259	3,908	,000

*(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)*

Dari perhitungan menggunakan SPSS maka didapat hasil sebagai berikut :

$$a = 5,542$$

$$b_1 = 0,467$$

$$b_2 = 0,361$$

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui dari hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi, yaitu:

$$Y = 5,542 + 0,467 X_1 + 0,361 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- ➔ Nilai konstanta sebesar 5,542 berarti jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) sama dengan nol, maka kepuasan nasabah (Y) akan bernilai 5,542.
- ➔ Nilai koefisien regresi  $X1 = 0,467$  menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam sebesar 0,467.
- ➔ Nilai koefisien regresi  $X2 = 0,361$  menunjukkan apabila bagi hasil mengalami kenaikan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam sebesar 0,361.

## 4.6 Uji Hipotesis

### 4.6.1 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen(terikat). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent(bebas) amat terbatas. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent(bebas) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen(terikat). Adapun hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

### **Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>
----------------------

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 <sup>a</sup>	,386	,379	1,470

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,386 atau 38,6%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh sebesar 38,6% terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam, sedangkan sisanya sebesar 61,4% dipengaruhi oleh variable lain.

#### 4.6.2 Uji Parsial ( t test)

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Adapun hasil uji parsial pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Parsial (t test)**

Model	T	Signifikan
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>	9,395	0,000
<b>Bagi Hasil (X2)</b>	7,006	0,000

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Berdasarkan pada tabel 4.10 hasil uji T menunjukkan bahwa:

- ➔ Nilai t hitung sebesar 9,395 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa  $t \text{ hitung } 9,395 > 1,973$  dan nilai signifikansi

variabel kualitas layanan (X1) adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

→ Nilai t hitung sebesar 7,006 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa t hitung  $7,006 > 1,973$  dan nilai signifikansi variabel bagi hasil (X2) adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam.

#### 4.6.3 Uji Simultan ( f test)

F test digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Adapun hasil F test pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Simultan (f test)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	238,954	2	119,477	55,321	,000 <sup>b</sup>
	Residual	380,107	176	2,160		
	Total	619,061	178			

(Sumber: Data primer yang di olah, 2022)

Berdasarkan pada tabel 4.11 uji F test tersebut didapat nilai F hitung sebesar 55,321 dengan probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah deposito iB dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito iB di BTN Syariah KC Batam.

#### **4.7 Pembahasan ( Interpretasi )**

Setelah melakukan beberapa pengujian secara umum hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel ini sudah baik. Dan setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan kuisioner yang diajukan kepada nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam kemudian diisi oleh para nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

##### **1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung 9,395 dan nilai sig 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, didapat t tabel 1,973. Hal ini berarti  $9,395 > 1,973$  atau  $0,000 < 0,05$  artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga apabila setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Maka hipotesis ini diterima. Penelitian ini sama seperti penelitian sebelumnya yaitu penelitian Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara

positif terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada BNI Syariah Cabang Medan.

2. Apakah Bagi Hasil Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN KCS Batam. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh dari variabel bagi hasil ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t$  hitung 7,006 dan nilai sig 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, didapat  $t$  tabel 1,973. Hal ini berarti  $7,006 > 1,973$  atau  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai arah positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga apabila setiap terjadi peningkatan bagi hasil akan meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Maka hipotesis ini diterima. Penelitian ini sama seperti penelitian sebelumnya yaitu penelitian Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada BNI Syariah Cabang Medan.

3. Apakah Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Berpengaruh Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung sebesar 55,321 dengan probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah deposito iB dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito iB di BTN Syariah KC Batam. Penelitian ini sama seperti penelitian

sebelumnya yaitu penelitian Raudah Rahmaini (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada BNI Syariah Cabang Medan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan bagi hasil (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) dan hal tersebut menjadi pertimbangan agar faktor-faktor tersebut mampu untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah deposito iB pada BTN Syariah KC Batam.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam. Hasil tersebut dapat dilihat pada perolehan dari hasil uji parsial (t test), dimana nilai t hitung sebesar 9,395 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa t hitung  $9,395 > 1,973$  dan nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X1) adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
2. Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam. Hasil tersebut dapat dilihat pada perolehan dari hasil uji parsial (t test), dimana nilai dari t hitung sebesar 7,006 sedangkan nilai t tabel 1,973, dapat disimpulkan bahwa t hitung  $7,006 > 1,973$  dan nilai signifikansi variabel bagi hasil (X2) adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.
3. Kualitas pelayanan dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito iB pada PT. BTN Syariah KC Batam. Hasil tersebut dapat dilihat pada perolehan dari hasil uji simultan (f test), dimana nilai dari f hitung sebesar 55,321 dengan probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah di BTN Syariah KC Batam.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Saran Bagi Bank BTN Syariah KC Batam

Bank BTN Syariah KC Batam diharapkan perlu untuk meningkatkan kualitas produk deposito iB dan mutu pelayanan sehingga dapat lebih mempengaruhi kepuasan nasabah. Tidak dapat dipungkiri kualitas pelayanan dan bagi hasil adalah kunci keberhasilan sebuah bank syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan juga dapat menggait nasabah baru. Sehingga bank BTN syariah tidak boleh mengesampingkan aspek tersebut walaupun dalam segi presentasi kualitas pelayanan dan bagi hasil memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 38% namun menjadi kunci penentu keberhasilan bank syariah agar mampu bersaing dan mempertahankan nasabah.

## 2. Saran bagi Peneliti Mendatang

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber atau referensi ide serta masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang. Maka peneliti selanjutnya perlu melakukan perluasan penelitian dengan cara menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Peneliti selanjutnya tidak hanya pada satu lembaga keuangan agar hasilnya dapat dibandingkan.

## DAFTAR PUSTAKA

Haji, Abdulmalik dkk. 2001. *Tafsir Al-Azhar* jilid 2, Singapura: Pustaka Nasional PTE LTD.

Muhammad, Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.

Abdul Dahlan, Aziz. 2006. *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: PT Ichtiar Baru van Hove.

Alma, Buchari. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabet.

Deni, Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Didin, Hafinudin, dan Hendri Tanjung. 2003 *Manajemen Syariah Dalam Praktai*k, Jakarta: Gema Insani.

Nur, Indriantoro dan Supomo, Bambang. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, ctk ke 6. Yogyakarta: BPF.

Kemilau. 2017. *Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah*

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition, New Jersey: Prentice Hall Int'l.

Machmud, Amir dan Rukmana, 2010. *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan dan studi Empiris Di Indonesia*, Jakarta: Erlangga,

Nanang, Maetono. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo.

Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta, AMPYKPN.

Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009. Alih Bahasa: *Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1982. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).

Siregar, Syofian, 2013 *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Soewadji, Jusuf, 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media,

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono, 2009. *Statistika untuk Penelitian*, ctk ke 7. Bandung: Alfabeta.

Wiroso, 2005 *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: Grasindo.

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

Yaya, Rizal, 2014. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktek Kotemporer Berdasarkan PAPSI 2013*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.

Kasmir, 2002. *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Charis, Zulfikri Darmawan. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*”. *Al-tijary: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2.

Hartono, Setyo Budi, Susatyono, Jarot Dian, dan Kholiq, Abdul. 2016. “*Pengembangan Sistem Informasi Akad Mudhārabah Bank Syariah Berbasis Dss dengan Menggunakan Metode Ahp*”. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. VII, Edisi 1.

Huda Nur, Fitri Fajri. 2019. “ *The Analysis Of Musyarakah Contract Sharing System Implementationin BPRSSaka Dana Mulia Kudus*”. *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking*. Vol. 1, No. 1

Prihartini, Endah. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)*” *Co-Management* Vol. 1, No 3

Yuningrum Heny, Muyassarrah, Risma Dewi Astuti. 2020. *Effect of Service Quality, Product Quality, and Trust In Customer Satisfaction (Case Study at Bank*

*BRI Syariah KCP Kendal*). AL-ARBAH: Jurnal Keuangan dan Perbankan Islam, Vol. 2, No.2

Afrillia, Hera. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Atm (Studi Pada Pt. Bni Syariah Cabang Banda Aceh)*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Ahmadi, Nur Bi Rahmani. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU Press

Fakrun, Ardiyan Nissa. 2019 *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo*, IAIN Ponorogo.

Fauzi, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Mhd Fawwaz Nasution. 2020. “*Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU* “, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara medan.

Rahmaini, Raudah Jannah Sitorus. 2019. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada PT. BNI Cabang Medan*”, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Hardiyan, Yodie, <https://bigalpha.id/news/deposito-syariah-pengertian-fatwa-mui-perbedaan-dengan-konvensional-2021> diakses 8 agustus 2021.

<http://www.btn.co.id/id/Syariah/Tentang-Kami/Profil-BTN-Syariah> diakses pada tanggal 14 novemver 2021 pukul 19:38 Wib.

[https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan\\_syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---April-2020.aspx](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan_syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---April-2020.aspx), Diakses 31 juli 2021

<https://www.syariahbank.com/profil-btn-syariah/> diakses pada tanggal 14 novemver 2021 pukul 19:38 Wib.

**LAMPIRAN**  
**LAMPIRA A**  
**Kuesioner Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah Bank

Di tempat.

Bersama ini saya:

Nama : Isti Rofiani Yunisah

Nim : 1805036016

Keterangan : Mahasiswa S1, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Terkait dengan penelitian saya yang akan saya teliti, dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH DEPOSITO IB PADA PT. BTN SYARIAH KC BATAM”. Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan. Mengingat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan agar kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya. Sesuai dengan kode etik penelitian, data diri anda sebagai responden akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kesediaan Bapak/Ibu merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Akhir kata, atas bantuan dan kelapangan hati Bapak/Ibu, saya ucapkan banyak terima kasih, karena tanpa bantuannya, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan

Hormat saya,



Isti Rofiani Yunisah

**LAMPIRAN B**  
**INSTRUMEN PENELITIAN**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DEPOSITO IB PADA PT. BTN SYARIAH KC  
BATAM

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada masing- masing pernyataan.
2. Kuesioner di bawah ini memuat sejumlah pernyataan. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada kuesioner ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

**KETERANGAN**

5 : Sangat Setuju (SS)

4 : Setuju (S)

3 : Kurang Setuju (KS)

2 : Tidak Setuju (TS)

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Pelayanan		Ops				
No	Pertanyaan	(SS) 5	(S) 4	(KS) 3	(TS) 2	(STS) 1
1.	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah.					
2.	Kantor terjaga kebersihan dan kerapiannya.					
3.	Tersedianya ruang tunggu yang nyaman untuk menunjang pelayanan kepada nasabah.					
4.	Karyawan memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas.					
5.	Karyawan menerima keluhan dan memberikan solusi untuk nasabah dan menindaklanjuti dengan segera.					
<b>Bagi hasil</b>						
6.	Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk persentase.					
7.	Saya mengetahui nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan.					

8.	Saya mengharapkan imbalan/return yang secara akumulatif bisa memperbesar jumlah tabungan.					
9.	Saya menabung di BTN syariah karena bagi hasil yang diberikan oleh BTN Syariah tidak merugikan saya.					
<b>Kepuasan Nasabah</b>						
10.	Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas bank.					
11.	Saya merasa puas dengan petugas bank memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan nasabah.					
12.	Saya merasa puas menggunakan produk deposito (tabungan) karena sangat menguntungkan untuk saya.					
13.	Saya merasa puas dengan petugas bank karena dapat mengatasi masalah dalam situasi yang sulit.					

14.	Saya merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan bank					
-----	--	--	--	--	--	--

**LAMPIRAN C**  
**TABULASI DATA MENTAH**

NO	DATA RESPONDEN																
	KUAITAS PELAYANAN						BAGI HASIL					KEPUASAN NASABAH					
	1	2	3	4	5	Total X1	1	2	3	4	TOTAL X2	1	2	3	4	5	TOTAL Y
1	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	16
2	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	5	4	4	21
3	4	4	3	4	4	19	5	4	4	5	18	4	3	4	4	4	19
4	4	5	3	5	4	21	4	4	5	4	17	5	3	4	5	4	21
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	4	5	23	4	3	5	5	17	5	4	5	4	5	23
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
8	5	4	4	4	4	21	4	3	4	5	16	4	4	3	4	4	19
9	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19	5	4	4	3	4	20
10	5	5	5	5	5	25	3	3	4	5	15	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
12	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	23
13	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	22
14	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	5	4	4	4	5	22
15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	23
16	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	5	4	4	4	4	21
17	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23
18	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20
19	4	5	5	5	4	23	5	3	5	5	18	5	4	4	5	4	22
20	5	5	5	4	5	24	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21
21	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	19	5	4	4	5	4	22
22	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
23	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23
24	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21
25	4	5	3	4	5	21	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21
26	3	3	2	4	4	16	3	4	5	4	16	3	4	4	3	4	18
27	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	19	5	4	4	5	4	22
28	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	22
29	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
30	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	21
32	3	5	4	3	4	19	4	4	3	5	16	4	4	4	3	4	19
33	5	4	3	4	3	19	4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	18
34	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	17	5	4	5	5	5	24
35	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21

36	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21
38	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	23
39	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16	3	4	3	4	5	19
40	2	3	5	4	4	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
41	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	21
42	3	4	5	3	4	19	4	3	2	4	13	4	4	4	3	4	19
43	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
44	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24
45	5	4	5	4	5	23	4	5	3	4	16	5	4	4	5	5	23
46	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22
47	4	5	4	5	4	22	4	4	3	4	15	5	5	5	5	5	25
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23
49	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	18	4	5	5	5	4	23
50	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	24
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
52	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24
53	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
54	3	5	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22
55	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15	5	5	5	5	5	25
56	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18	4	5	4	5	5	23
60	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
61	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	4	5	23
64	4	5	4	4	5	22	5	3	4	5	17	4	5	5	4	5	23
65	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23
66	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	23
67	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	5	4	4	5	22
68	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	5	5	5	4	5	24
69	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	22
70	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18	4	5	4	5	3	21
71	4	4	5	3	5	21	4	4	4	4	16	5	5	5	4	5	24
72	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	4	5	4	23
73	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	5	5	5	4	23
75	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	17	4	5	5	5	4	23
76	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	22

77	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	18	4	5	5	4	4	22
78	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22
79	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	23
80	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	25
81	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24
82	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25
83	4	3	4	3	4	18	4	3	4	5	16	5	5	5	4	4	23
84	4	3	5	4	3	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	22
85	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25
86	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	23
87	4	5	4	5	4	22	5	3	4	4	16	5	3	4	4	5	21
88	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	18	5	3	5	4	4	21
89	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	17	3	3	4	3	4	17
90	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	4	5	24	5	4	3	3	15	4	3	4	4	3	18
92	4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	17	4	3	4	5	5	21
93	3	5	4	4	5	21	5	4	4	4	17	4	3	5	4	4	20
94	4	5	4	4	5	22	4	3	4	4	15	4	3	5	4	4	20
95	4	3	5	4	5	21	4	4	5	4	17	5	4	4	5	4	22
96	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	5	4	5	22
97	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	5	5	22
98	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	23
99	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	15	4	4	5	5	5	23
100	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	22
101	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	4	4	4	5	22
102	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23
103	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	22
104	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	21
105	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24
106	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	4	22
107	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	23
108	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	23
109	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	23
110	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21
111	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	18	5	4	5	4	5	23
112	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	23
113	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	18	5	4	5	4	5	23
114	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	22
115	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21
116	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	4	4	4	4	5	21
117	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	17	5	4	4	5	5	23

118	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	22
119	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	23
120	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	23
121	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	18	5	4	4	5	3	21
122	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	15	5	4	5	5	5	24
123	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	19	5	4	5	5	5	24
124	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	4	5	4	3	20
125	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	20
126	5	4	4	5	4	22	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19
127	5	4	3	4	4	20	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
128	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	5	4	5	4	4	22
129	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	17	4	4	4	5	5	22
130	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	19	4	4	3	4	4	19
131	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	18	5	4	4	5	4	22
132	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	16	4	4	4	5	4	21
133	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22
134	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	21
135	2	4	4	3	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
136	5	5	4	3	4	21	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	24
137	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23
138	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	23
139	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	21
140	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	17	5	5	4	5	4	23
141	5	5	4	5	4	23	3	4	5	4	16	5	5	5	5	5	25
142	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	23
143	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24
144	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	25
145	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
146	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	24
147	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	4	5	5	4	4	22
148	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22
149	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25
150	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25
151	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19	5	5	5	4	4	23
152	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23
153	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	4	5	23
154	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25
155	4	5	4	4	5	22	5	4	4	4	17	5	5	4	4	4	22
156	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	17	5	5	4	5	4	23
157	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25
158	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22

159	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	18	5	5	4	5	4	23
160	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	17	5	5	4	4	4	22
161	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	18	4	5	5	5	4	23
162	4	5	5	5	4	23	5	4	4	5	18	5	5	4	4	5	23
163	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	18	5	5	4	5	5	24
164	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
165	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	24
166	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
167	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	4	5	4	5	4	22
168	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	5	5	4	4	4	22
169	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	22
170	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21
171	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23
172	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	18	5	5	4	5	5	24
173	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	18	4	5	4	5	4	22
174	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22
175	4	5	4	4	4	21	5	4	3	4	16	4	5	3	5	5	22
176	4	5	5	4	5	23	5	4	5	4	18	5	5	4	4	4	22
177	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	18	3	5	3	4	4	19
178	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	22
179	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	18	4	5	5	4	5	23

**LAMPIRAN D**  
**KARATERISTIK RESPONDEN**

**1. Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>Laki Laki</b>	93	52%
<b>Perempuan</b>	86	48%
<b>Total</b>	179	100%

**LAMPIRAN E**  
**UJI KUALITAS DATA**

**UJI Validitas**

**1. Variabel Kualitas Pelayanan X1**

		<b>Correlations</b>					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,240**	,236**	,223**	,183*	,629**
	Sig. (2-tailed)		,001	,001	,003	,014	,000
	N	179	179	179	179	179	179
X2	Pearson Correlation	,240**	1	,191*	,340**	,128	,628**
	Sig. (2-tailed)	,001		,011	,000	,088	,000
	N	179	179	179	179	179	179
X3	Pearson Correlation	,236**	,191*	1	,189*	,234**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,001	,011		,011	,002	,000
	N	179	179	179	179	179	179
X4	Pearson Correlation	,223**	,340**	,189*	1	,195**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,011		,009	,000
	N	179	179	179	179	179	179
X5	Pearson Correlation	,183*	,128	,234**	,195**	1	,541**
	Sig. (2-tailed)	,014	,088	,002	,009		,000
	N	179	179	179	179	179	179
TOTAL	Pearson Correlation	,629**	,628**	,614**	,638**	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	179	179	179	179	179	179

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

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

## 2. Variabel Bagi Hasil X2

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,184*	,153*	,146	,623**
	Sig. (2-tailed)		,014	,041	,051	,000
	N	179	179	179	179	179
X2	Pearson Correlation	,184*	1	,065	,047	,570**
	Sig. (2-tailed)	,014		,389	,532	,000
	N	179	179	179	179	179
X3	Pearson Correlation	,153*	,065	1	,141	,602**
	Sig. (2-tailed)	,041	,389		,059	,000
	N	179	179	179	179	179
X4	Pearson Correlation	,146	,047	,141	1	,542**
	Sig. (2-tailed)	,051	,532	,059		,000
	N	179	179	179	179	179
TOTAL	Pearson Correlation	,623**	,570**	,602**	,542**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	179	179	179	179	179

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

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

## 3. Variabel Kepuasan Nasabah Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,200**	,283**	,299**	,374**	,672**
	Sig. (2-tailed)		,007	,000	,000	,000	,000
	N	179	179	179	179	179	179
Y2	Pearson Correlation	,200**	1	,171*	,332**	,237**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,007		,022	,000	,001	,000
	N	179	179	179	179	179	179
Y3	Pearson Correlation	,283**	,171*	1	,206**	,291**	,608**
	Sig. (2-tailed)						
	N	179	179	179	179	179	179

	Sig. (2-tailed)	,000	,022		,006	,000	,000
	N	179	179	179	179	179	179
Y4	Pearson Correlation	,299**	,332**	,206**	1	,236**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006		,001	,000
	N	179	179	179	179	179	179
Y5	Pearson Correlation	,374**	,237**	,291**	,236**	1	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001		,000
	N	179	179	179	179	179	179
TOTAL	Pearson Correlation	,672**	,617**	,608**	,646**	,660**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	179	179	179	179	179	179

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

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

## UJI RELIABILITAS

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan X1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,356	,359	4

### 2. Variabel Bagi Hasil X2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,356	,359	4

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.639	.641	5

**LAMPIRAN F**  
**UJI ASUMSI KLASIK**

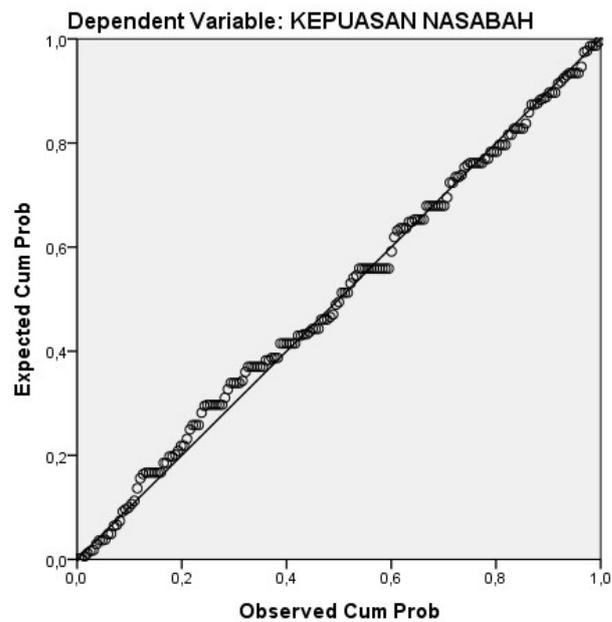
**1. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		179
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,46131237
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,039
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## 2. Uji Multikolonieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,542	1,636		3,388	,001		
	Kualitas Pelayanan	,467	,067	,460	6,957	,000	,797	1,255
	Bagi Hasil	,361	,092	,259	3,908	,000	,797	1,255

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,942	1,625		1,810	,074
	Kualitas Pelayanan	-,028	,062	-,052	-,454	,651
	Bagi Hasil	-,149	,083	-,204	-1,786	,078

a. Dependent Variable: LnRes\_2

## 4. Uji Analisis regresi linier berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,542	1,636		3,388	,001

Kualitas Pelayanan	,467	,067	,460	6,957	,000
Bagi Hasil	,361	,092	,259	3,908	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## UJI HIPOTESIS

### 5. Uji Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 <sup>a</sup>	,386	,379	1,470

a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan

### 6. Uji t (parsial)

#### Kualitas pelayanan X1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,242	1,387		6,666	,000
	Kualitas Pelayanan	,585	,062	,577	9,395	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

#### Bagi Hasil X2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,829	1,631		6,639	,000
	Bagi Hasil	,651	,093	,466	7,006	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 7. Uji f (simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	238,954	2	119,477	55,321	,000 <sup>b</sup>
	Residual	380,107	176	2,160		
	Total	619,061	178			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan

## LAMPIRAN G

### SURAT PENELITIAN DI BTN KCS BATAM



Nomor : 213 /S/BTM/SUPP/II/2022  
Lamp : -

Batam, 20 Januari 2022

Kepada Yth.  
Ka. Prodi / Jurusan  
S.1 Perbankan Syariah  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Perihal : Peretujuan Izin Penelitian Skripsi a.n Isti Rofiana Yunisah

Assalamu'alaikum wr.wb.

Menunjuk Surat UIN Walisongo Semarang tanggal 26 Agustus 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan Penelitian Skripsi a.n. Isti Rofiana Yunisah dapat kami setujui dengan rincian sebagai sebagai berikut :

No	Nama / Nomor	Jenis Kelamin	Prodi	Pelaksanaan
1	Isti Rofiani Yunisah (1805036016)	Perempuan	S1 – Perbankan Syariah	30 Agustus 2021

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan kepada mahasiswa dapat mengikuti dengan baik, menjaga kebersihan & kedisiplinan serta dapat menjaga kerahasiaan bank dan selalu mengikuti prosedur / protokol Covid-19.

Demikian di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum wr.wb.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG SYARIAH BATAM

  
**Septia Rahmat**  
MCFU Head

  
**Wahid Fachrul Hafidz**  
CWO Unit Head

  
PT. Bank Tabungan Negara (Persero)  
Kantor Cabang Syariah Batam  
Jl. Sriwijaya Komp. Regency Park  
Lot 29 Peilita - Batam

T 0778 – 430235, 421921  
E kcs.batam@btn.co.id  
www.btn.co.id

NPWP : 01.001.000.5-217.002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS

Nama : Isti Rofiani Yunisah  
Tempat, Tanggal Lahir: Batam, 15 July 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Kavling Nongsa,  
Kecamatan  
Nongsa, Kelurahan  
Sambau, Kota  
Batam, Kepulauan  
Riau.  
Nama Ayah : ( Alm.) Julias  
Nama Ibu : Andi Harlina  
E-mail : [istirofianil@gmail.com](mailto:istirofianil@gmail.com)



### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012 : SDN 001 Nongsa Kota Batam  
2012-2015 : SMP IT Al-Kautsar Kota Batam  
2015-2018 : SMAN 15 Kota Batam

### C. PENGALAMAN ORGANISASI

2019-2020 : UKM KOBİ, ( Devisi Produksi )

Batam, 5 Januari 2022

Penulis,

Isti Rofiani Yunisah