

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG  
BLANGKEJEREN PADA MASA COVID-19 DI KABUPATEN GAYO LUES**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata S.1 dalam Perbankan Syariah



**Disusun Oleh:**

**SEJAHTERA**

**NIM 1705036006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
TAHUN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN



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

Nama : Sejahtera  
NIM : 1705036006  
Fakultas/Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren pada Masa Covid-19 di Kabupaten Gayo Lues

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

26 Desember 2022

Serta, dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir, guna memperoleh gelar sarjana (Strata Satu/S1) dalam Perbankan Syariah.

Semarang, 26 Desember 2022

Dewan Penguji,  
Sekretaris Sidang

Warno, SE., M.Si

NIP. 19830721 201503 1 002

Penguji II

H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.

NIP. 19670119 199803 1 002

Pembimbing II

Mardhiyaturrositaningsih, S.E.Sy., M.E.

NIP. 199303112019032020

Ketua Sidang

Ferry Khusnul Mubarak, MA

NIP. 19900524 201801 1 001

Penguji I

Rakhmat Dwi Pambudi, SE., M.Si

NIP. 198607312019031008

Pembimbing I

Warno, SE., M.Si

NIP. 19830721 201503 1 002



## PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Lamp : 3 (Tiga) eksemplar

Hal : **Naskah Skripsi**

An. Saudara

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 : Sejahtera

Nim : 1705036006

Jurusan : S1 PERBANKAN SYARIAH

Judul : **Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang blangkejeren pada masa covid-19**

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

*Wassalamu`alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 07 Desember 2022

Pembimbing I

Warno, SE., M.Si

NIP. 19830721 2015031002

Pembimbing II

Mardhiyaturrositaningsih, S.E.Sy., M.E.

NIP. 199303112019032020

## MOTTO

“Ya Allah, saat aku kehilangan harapan dan rencana, tolong ingatkan aku bahwa cintamu jauh lebih besar dari pada kekecewaanku, dan rencana yang kau siapkan untuk hidupku jauh lebih baik dari pada impianku”.

— Ali bin abi thalib —

مَنْ خَرَجَ فِي طَلْبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

“Barang Siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan allah hingga ia kembali”

—HR Tirmidzi—

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah wasyukurillah*, adalah kalimat yang tepat saya ucapkan atas setiap langkah perjuangan yang telah dilalui hingga detik ini. Dengan kerendahan hati saya persembahkan karya sederhana ini yang telah diraih dengan penuh suka, duka dan air mata kepada orang-orang saya cintai, saya kasihi dan yang telah mengiringi setiap langkah saya dalam meraih kesuksesan:

1. Untuk Bapak saya tercinta (Alm) H. Miat, terimakasih atas cinta dan kasih sayangnnya selama hidup nya untuk saya semoga beliau bangga atas pencapaian dan perjuangan anaknya hingga saat ini.
2. Untuk kedua orangtua saya tercinta Ibu Hj. Mariam dan Bapak Abu Mukmin, yang selalu mendoakan, menasehati dan memberi dukungan serta semangat untuk saya, terimakasih untuk cinta kasih sayang yang tak terhingga serta pengorbanan yang besar untuk keberhasilan cita-cita saya. Semoga bangga atas pencapaian dan perjuangan anaknya hingga saat ini.
3. Untuk abang dan kakak-kakak saya yang telah mendoakan, memberi motivasi, dukungan serta semangat untuk saya, terutama untuk abang saya H. Abdul Rahman terimakasih untuk selalu memberikan dukungan dan banyak membantu saya di setiap langkah perjuangan saya.
4. Seluruh keluarga besar saya atas semua dukungannya baik berupa do'a, moral maupun materil,
5. Seluruh keluarga besar Organisasi Daerah: IMAGAS (Ikatan Mahasiswa Gayo Semarang), dan KMA UIN Walisongo yang telah menjadi keluarga di tanah rantau ini, dan telah membimbing dan membantu sejak awal menginjakan kaki di Kota Semarang, untuk menempuh pendidikan di UIN Walisongo Semarang.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan ridho-Nya serta keberkahan-Nya dalam setiap langkah kita. *Amin Ya Robbal 'Alami*

## DEKLARASI

Dengan ini dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil dari kerja penulis sendiri dan tidak mengandung materi yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Demikian juga, skripsi ini tidak berisi tentang pemikiran-pemikiran dari orang lain kecuali informasi tersebut dijadikan bahan rujukan oleh penulis.

Semarang, 05 Desember 2022

Deklator



Sejahtera

**NIM: 1705036006**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “ Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan

ا = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Qa
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Tsa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = A
ج = Ja	ز = Za	ظ = Zha	ل = La	
ح = Ha	س = Sa	ع = ‘	م = Ma	

### B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dhammah	U

### C. Diftong

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اِي....	fathah dan ya	Ai
اُو....	fathah dan wau	Au

### D. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اِي....ا...ا...ا...ا	Fathah dan alif atau ya	Ā

ي.... =	Kasrah dan ya	Ī
و.... =	Dhammah dan wau	Ū

### E. Syaddah (-)

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

### F. 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.

### G. Ta' Marbutah (ة)

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

## ABSTRAK

Bank Aceh Syariah cabang Blangkejeren yang mengalami kepuasan nasabah yang kurang maksimal padahal pihak bank sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya namun hal itu masih dianggap oleh nasabah bahwa mereka belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren pada masa covid-19. Kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam menjaga cita bank di masyarkat, Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak baik maka tingkat kepercayaan nasabah untuk bank tersebut menurun.

Jenis penelitian ini berupa data primer yaitu melalui kuesioner atau angket dengan menggunakan pengukuran skala likert. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik simple random sampling dan didapatkan sampel sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif terdiri atas uji instrumen, asumsi klasik, linear berganda dan hipotesis.

Hasil penelitian berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren. Kinerja karyawan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren. Sedangkan hasil uji (F) simultan menunjukkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

*Bank Aceh Syariah of the Blangkejeren branch experienced less than optimal customer satisfaction even though the bank had tried to improve the quality of service and performance of its employees but this was still considered by customers that they were not satisfied with the services provided by the bank. This study aims to determine the effect of service quality and employee performance in influencing customer satisfaction of Bank Aceh Syariah Blankejeren Branch during the covid-19 period. The quality of service influences the customer's decision to save, because customer satisfaction is an important aspect in maintaining the ideals of the bank in society. If the service received by the customer is not good, then the level of customer trust for the bank.*

*This type of research is in the form of primary data, namely through a questionnaire or questionnaire using a Likert scale measurement. The sample in this study was selected using simple random sampling technique and obtained a sample of 96 respondents. This study uses quantitative analysis consisting of test instruments, classical assumptions, multiple linear and hypotheses.*

*The results of the research based on the partial test (t test) show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Bank Aceh Syariah Blangkejeren Branch. Employee performance shows a positive and significant influence on customer satisfaction of Bank Aceh Syariah Blangkejeren Branch. Meanwhile, the results of the simultaneous (F) test show that service quality and employee performance simultaneously have a significant effect on customer satisfaction*

***Keywords: Employee Performance, Customer Satisfaction, Service Quality.***

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan beribu rahmat serta hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga sampai detik ini masih diberikan kesehatan, sehingga skripsi ini pada akhirnya dapat terselesaikan sebagai syarat tercapainya gelar Sarjana Strata 1 di jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwasannya skripsi ini sulit terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan juga dukungan dari pihak-pihak yang selama ini telah berkontribusi, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan beribu terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Heny Yuningrum, SE, M.Si selaku ketua jurusan dan Muyassarah M.Si selaku sekretaris jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Dr. H. Muhlis, M.Si, selaku dosen wali yang telah memberi arahan dan semangat agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Warno, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran serta arahnya dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Mardhiyaturrositaningsih, S.E.Sy., M.E. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan saran serta arahnya dalam membimbing penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis Islam pengajar S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan. Yang mana ilmu-ilmu tersebut sangat berguna untuk kedepannya.

8. Saudara sekaligus sahabat untuk penulis, Siti saudah dan Wan Dwi Ulan yang telah bersama dari kecil hingga sekarang, yang selalu saling mendukung dan mendokan, dan semangat di setiap perjuangan hingga proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat yang terasa seperti saudara sendiri, Irma Parawansa yang telah bersama sejak smp hingga saat ini berjuang di tanah rantau, suka duka, saling mendukung yang di lalui bersama-sama untuk perjuangan selama ini, dan untuk kedua orang tua dari sahabat penulis Bapak Drs. H. Buniyamin S dan Ibu Hj. Hariah terimakasih atas kasih sayangnya dan banyak membantu serta kebaikanya selama ini untuk penulis, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
10. Teman-teman penulis: Irma Parawansa, Ayuani Sartika Dewi, Muhammad Mukhliz Izzudin, Ilham Mauliyadi yang selalu bersama dalam keadaan suka maupun duka dan selalu memberikan dukungan, semangat dan hiburan dalam proses pengerjaan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan PBAS angkatan 2017.
12. Serta semua pihak secara langsung maupun tidak langsung yang telah berkontribusi kepada penulis.

Dengan segala kebaikan yang telah diberikan, penulis tidak dapat membalas satu per satu semoga Allah SWT mengganti semua kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. *Wassalammualaikum Wr. Wb*

Semarang, 05 Desember 2022

Penulis



**Sejahtera**

**1705036006**

## DAFTAR ISI

<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DEKLARASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Bank Syariah.....	9
2.1 Pengertian Bank Syariah.....	9
2.2 Tujuan Bank Syariah .....	11
2.3 Fungsi Bank Syariah.....	12
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Indikator atau penilaian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.3 Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Layanan .....	16
2.3 Kinerja Karyawan .....	17
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	17
2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan .....	18
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja .....	19

2.4 Kepuasan Nasabah .....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	21
2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	23
2.4.3 Strategi Kepuasan Nasabah .....	24
2.4.4 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	25
2.4.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	27
2.5 Penelitian Terdahulu .....	28
2.6 Kerangka Pemikiran.....	31
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Skala Pengukuran.....	35
3.5 Populasi & Sampel.....	36
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6.1. Kualitas Pelayanan (X1) .....	37
3.6.2. Kinerja Karyawan (X2) .....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	38
3.8. Regresi Linier Berganda .....	40
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.10. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1 Gambaran Penelitian .....</b>	<b>45</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Aceh Syariah Cabang Blang Kejeren.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah .....	45
<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>46</b>

4.2.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	46
4.2.2. Karakteristik Menurut Usia .....	46
4.2.3 Karakteristik Menurut Pendidikan Terakhir .....	47
4.2.4 Karakteristik Menurut Pekerjaan .....	47
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	48
4.3.1 Uji Validitas Instrumen.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	49
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Uji Normalitas .....	49
4.4.2 Uji Multikolonieritas .....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.5 Uji Linear Berganda .....	52
4.6 Uji Hipotesis .....	52
4.6.1 Uji T (Parsial) .....	52
4.6.2 Uji F (Simultan).....	53
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
4.7 Analisis Data dan Interpretasi Data .....	54
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) 54	
4.7.2 Kinerja Karyawan( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	55
4.7.3 Kualitas Pelayanan( $X_1$ ) dan Kinerja Karyawan( $X_2$ ) Secara Bersama- sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Menurut Usia .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Menurut Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Menurut Pekerjaan .....	48
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.7 Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas .....	50
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.10 Uji Linear Berganda .....	52
Tabel 4.11 Uji T ( Parsial) .....	53
Tabel 4.12 Uji F (Simultan) .....	53
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Variabel Kepuasan Nasabah .....	31
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	65
Lampiran 3. Tanggapan Responden.....	66
Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian .....	68
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik .....	72
Lampiran 6. Uji Linear Berganda .....	74
Lampiran 7. Uji Hipotesis .....	74

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) serta Bank-Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) semenjak tahun 1992. Eksistensi Bank Syariah terus meningkat setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin maju disebabkan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah.<sup>1</sup>

Bank Syariah yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan berpusat di Kota Banda Aceh yang berguna untuk meningkatkan perekonomian daerah. Bank Aceh syariah telah berdiri sejak tahun 1973 dan telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Aceh. Selama hampir 50 tahun bank Aceh Syariah telah menemani masyarakat Aceh dalam membantu meringankan perekonomian masyarakat Aceh dengan memberikan pembiayaan-pembiayaan modal untuk UMKM. Seperti salah satu Kantor Cabang dari Bank Aceh Syariah di Blangkejeren yang sistem operasionalnya sudah menggunakan prinsip syariah.

Setelah Bank Syariah menentukan kebutuhan nasabah yang sebenarnya, maka Bank Syariah harus memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk membangun kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah akan dievaluasi oleh nasabah di kemudian hari, baik atau tidak. Nasabah membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang diperoleh dari produk atau layanan. Oleh karena itu, jika bank syariah dapat memberikan hal-hal yang melebihi harapan dan kebutuhan nasabah, atau memberikan hal yang sama dengan harapan dan kebutuhan nasabah, maka kepuasan nasabah akan tercipta. Jika kinerja yang dipersepsikan melebihi ekspektasi maka nasabah akan merasa puas, tetapi jika sebaliknya, kinerja yang dipersepsikan jauh lebih tinggi atau lebih rendah dari yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak.<sup>2</sup>

Dalam meningkatkan layanan kepada nasabah, layanan yang diberikan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disetujui oleh Kepala dan Karyawan

---

<sup>1</sup> [https://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=242](https://www.bankaceh.co.id/?page_id=242). Diakses pada 25 Oktober 2022.

<sup>2</sup> Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Departemen Layanan Perbankan Syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hab, yang menyatakan bahwa pelayanan berbasis SOP akan menghasilkan pelayanan yang aman, stabil, tertib dan teratur.<sup>3</sup>

Dalam masa pandemi Covid saat ini, perbankan syariah cukup banyak tantangan, kita perlu mewaspada tantangan tersebut. Di bawah tekanan pandemi Covid yang sedang berlangsung, industri perbankan syariah akan terus waspada dan wajib mengupayakan strategi dan inovasi baru untuk bertahan. Mempertimbangkan kondisi ekonomi dan stabilitas sistem yang penuh ketidakpastian selama pandemi Covid-19, situasi keuangan berubah dengan cepat.<sup>4</sup>

Selama pandemi dilakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) menjadikan kegiatan bank tidak bisa dilakukan secara normal, Aktivitas yang biasa dilakukan secara langsung dengan banyak orang harus di minimalisir. Dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 dan berdampak secara langsung terutama kinerja perbankan dan perubahan layanan, karena selain mengubah jam layanan operasional yang terbatas harus juga menerapkan protokol kesehatan seperti yang di terapkan pemerintah.<sup>5</sup>

Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren selalu senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memperoleh kepercayaan dan menciptakan kepuasan nasabah namun masih terdapat nasabah yang mengadukan keluhannya ke bank tersebut, salah satunya bentuk pelayanan dan kinerja karyawan yang kurang maksimal di Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren pada masa covid-19 seperti yang terangkum dalam tabel berikut ini:

---

<sup>3</sup> Mastura, Zainatun. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, h. 3-4.

<sup>4</sup> Tahliani, Hani. 2020. *Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. Tangerang: Madani Syariah, h. 101.

<sup>5</sup> [https://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=242](https://www.bankaceh.co.id/?page_id=242). Diakses pada 25 Oktober 2022.

**Tabel 1.1 Keluhan Nasabah 2020-2021**

No	Pelayanan	Bentuk Keluhan
1	ATM	-Mesin ATM macet <i>error</i> - Kartu ATM terblokir - lupa kata sandi ATM
2	Transaksi	-Kegagalan transfer uang -Uang tidak keluar tetapi saldo rekening berkurang
3	Informasi produk	-Pembahaman tentang margin atau bagi hasil -Pemahaman istilah- istilah
4	Aplikasi <i>Action Mobile</i>	-tidak bisa mendaftar akun, harus menghubungi dan mendaftar email ke <i>customer servis</i> dan itu di nilai terlalu merepotkan nasabah -Setiap transaksi tidak ada SMS notif.

Sumber: Wawancara nasabah

Bank Aceh Syariah terus berupaya dalam menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan nasabah sebagai bagian dari peningkatan pelayanan. Penyelesaian keluhan nasabah tetap mengedepankan musyawarah untuk mufakat. Bank Aceh Syariah memberikan respon maupun tanggapan terhadap setiap pengaduan maupun keluhan yang masuk dan menyelesaikan dengan baik, namun keluhan nasabah sampai saat ini masih ada dan belum terselesaikan secara responsif atau Bank Aceh Syariah masih kurang serius memperbaikinya. Sehingga dari permasalahan tersebut membuat nasabah menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan dan kinerja karyawan yang di nilai belum maksimal karena belum sepenuhnya menyelesaikan masalah.<sup>6</sup>

Kinerja karyawan bank standar operasional yang mendukung bekerja secara optimal namun berdasarkan berita harian rakyat aceh bahwa memang masih banyak adanya keluhan nasabah seperti kotak suara Bank Aceh Syariah yang rusak dimakan rayap.<sup>7</sup> Kinerja karyawan pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren berjalan konsisten karena setiap permasalahan dari nasabah selalu di atasi dengan cepat, pada masa covid 19 masih terjadi adanya keluhan dari nasabah di karenakan kurangnya jam operasional selama covid 19 sehingga interaksi ke nasabah juga sedikit menjadi kinerja karyawan kurang maksimal, masalah yang di hadapi bank aceh syariah ini tidak besar tetapi sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena masalah seperti tabel diatas

---

<sup>6</sup> Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

<sup>7</sup> Redaksi, *Puluhan Kotak Suara Ditemukan Rusak Dimakan Rayap*, 2019, <https://beritakini.co/tag/kotak%20suara/>

terjadi berulang-ulang dan belum terselesaikan secara maksimal karena kurangnya tenaga ahli yang menyelesaikan masalah tersebut sehingga menjadikan nasabah kurang puas terhadap kinerja karyawannya.

Sementara faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah lainnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja.

Kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan

Pelaksana Tugas (PLT) Komisaris Utama (Komut) PT Bank Aceh Syariah Dr. Taqwallah, M. Kes meminta seluruh karyawan Bank Aceh Syariah (BAS) terus berbenah, terutama untuk meningkatkan etos kerja. Setiap karyawan BAS harus menjalin kekompakan, bangun etos kerja kolektif. “Mulai saat ini jangan lagi bekerja seperti biasa. Perkuat komitmen bersama untuk mewujudkan cita-cita dari kehadiran bank ini, yaitu memberi manfaat untuk nasabah dan masyarakat luas,” ujar Taqwallah.

Bank Aceh Syariah dapat mengatasi keluhan tersebut berdasarkan menunjukkan hasil kinerja yang telah sesuai, karena dapat di lihat dari minat nasabah tetap bertahan menabung dibuktikan dengan kinerja karyawan di tengah kondisi pandemi Covid-19, Bank Aceh Syariah sukses melewati tahun 2020 dengan capaian kinerja tetap tumbuh positif dan hal ini dibuktikan melalui pencapaian beberapa indikator utama keuangan. Hanya saja diperlukan memaksimalkan lagi bagi karyawan. Prestasi dan kinerja bank ditengah menurunnya aktifitas ekonomi daerah dan nasional skala global masih sangat menggembirakan dan kita sangat bersyukur Bank Aceh Syariah masih tetap eksis dan

bertahan dalam trend yang tumbuh positif, meski secara umum perbankan Indonesia hampir rata-rata terjadi penurunan kinerja pada berbagai sektor.<sup>8</sup>

Pada nyatanya kinerja karyawan dan kualitas pelayanan merupakan hal penting pada sebuah bank, dimana jasa yang ditawarkan bank harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Apabila telah tercapainya keinginan serta kebutuhan nasabah juga usaha mempertahankan semua kualitas yang ada, dapat diyakinkan bahwa nasabah bank tersebut tidak akan mudah berpindah kepada bank lain. Karena, kinerja yang baik secara pelayanan yang ramah dapat menjadi keunggulan tersendiri bagi perusahaan yang memaksimalkan jasa perbankannya juga dapat memajukan dan meningkatkan nama baik perusahaan tersebut.<sup>9</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami (2013) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan penelitiannya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Yogyakarta, dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Sahadat (2021) dalam penelitiannya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC. Takengon, hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>11</sup>

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2021) yang hasil penelitiannya menyebutkan bahwa variabel kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan penelitiannya pada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan

---

<sup>8</sup> Redaksi, *Komut Bicara, Minta Karyawan Bank Aceh Syariah Tingkatkan Kinerja*, 2021, [mediaresmi.com/komut-bicara-minta-karyawan-bank-aceh-syariah-tingkatkan-kinerja](https://mediaresmi.com/komut-bicara-minta-karyawan-bank-aceh-syariah-tingkatkan-kinerja)

<sup>9</sup> Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. *Pengaruh Kualitas Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11. (2020).

<sup>10</sup> Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Terhadap kepuasan nasabah Pada pt. Taspen (persero) cabang yogyakarta*. Yogyakarta: Eprints.uny.ac.id.

<sup>11</sup> Sahadat, Zikri. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC. Takengon*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.

Syariah Kota Pinang yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>12</sup>

Perbedaan tersebut diakibatkan karena kinerja karyawan yang telah diberikan diharapkan mampu memenuhi kepuasan nasabah. Dapat dikatakan apabila kinerja karyawan yang diberikan kurang maksimal maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Kinerja karyawan di bank itu harus terus dijaga dan dioptimalisasikan. Kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan di atas, terdapat faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang cukup mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga mewakili dari beberapa faktor lain dan teori yang mendukung tentang masalah kepuasan nasabah. Untuk itu penulis tertarik untuk mencoba meneliti kembali mengenai faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas maka peneliti telah menyimpulkan dan bertujuan untuk melakukan penelitian yang bersangkutan dengan dampak pandemi covid-19 pada lembaga keuangan syariah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren Pada Masa Covid-19”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasar dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjereren?

---

<sup>12</sup> Pratiwi, Aisyah (2021) *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang*. Undergraduate thesis, IAIN Padangsidempuan.

2. Bagaimana kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dalam pengembangan ilmu ekonomi guna mendalami masalah yang berkaitan dengan dunia Perbankan Syariah dan seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi bank syariah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, pada bab ini akan diuraikan mengenai teori umum yang berisi teori-teori dasar dan teori-teori penunjang sebagai analisis penelitian. Pembahasan ini meliputi, peneliti terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab metodologi penelitian berisi mengenai pendekatan penelitian dan metode penelitian. Pembahasan ini meliputi; jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab hasil dan pembahasan berisi mengenai analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP, pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran-saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank Syariah**

##### **2.1 Pengertian Bank Syariah**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>13</sup>

Ada juga pengertian bank yang dikemukakan para ahli, bank adalah suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.<sup>14</sup> Secara umum bank terdiri dari dua jenis, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Bank konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka maupun produk pinjaman yang diberikan berdasarkan tingkat bunga tertentu.<sup>15</sup>

Bank Syariah menurut undang-undang No. 21 tahun 2008 adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sementara itu, unit usaha syariah menurut Undang-Undang Tahun 2008 adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional (BUK) yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang

---

<sup>13</sup> Otoritas Jasa Keuangan. *Bank Umum*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx#:~:text=Pada%20Undang%20Undang%20Nomor%2010,rangka%20meningkatkan%20taraf%20hidup%20masyarakat> 2017

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Predana Media Grup, 2015, hal. 29

berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan atau unit syariah.<sup>16</sup>

Adapun yang dimaksud bank syariah adalah bank yang dalam aktifitasnya baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dan hanya memberikan dan menekankan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>17</sup>

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani lagi bagi hasil serta imbalan, lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 didasarkan pada Al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW.<sup>18</sup>

Untuk menghindari pengoperasian bank syariah dari sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip mu'amalah Islam, prinsip yang dimaksud adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Islam, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang model berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang sewa dan pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*) dengan kata lain, bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 78

<sup>18</sup> *Ibid.*

bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam.

Bank Syariah didasarkan pada konsep Islam, yaitu kerja sama dalam skema bagi hasil, baik untung maupun rugi. Operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan pada Al-Quran dan Hadis bukan hanya semata-mata karena kebanyakan penduduk Indonesia mayoritas Islam, namun lebih kepada adanya faktor keunggulan atau manfaat lebih dari perbankan syariah dalam kegiatan ekonomi salah satu unsur yang penting dalam pelaksanaan pembangunan yang mempunyai peranan untuk kelancaran kegiatan ekonomi.<sup>19</sup>

## **2.2 Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan untuk dapat memberikan sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembiayaan-pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah. Diantaranya menjadi perekat mekanisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usahan ekonomi kerakyatan.<sup>20</sup>

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana peningkatan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- b. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena, sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah, metode perbankan yang efisien dan adil akan menegakan usaha ekonomi kerakyatan.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, hal. 78*

- c. Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomi dan perilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Perusahaan bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melebihi bank-bank dengan metode lain.
- e. Mendorong pemerataan pendapatan, artinya salah satu transaksi yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah pengumpulan dana zakat infaq, dan sedekah (ZIS).

### 2.3 Fungsi Bank Syariah

Dalam beberapa literatur perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam skema non-riba memiliki setidaknya empat fungsi yaitu:<sup>21</sup>

#### a. Fungsi Manager Investasi

Fungsi ini dilihat pada segi penghibur dana oleh bank syariah, khususnya dana mudharabah. Bank syariah bertindak sebagai manager investasi dari pemilik dana (*shahibul maal*) dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagikan antara bank syariah dan pemilik dana.

#### b. Fungsi Sosial

Fungsi sosial bank syariah merupakan sesuatu yang melekat pada bank syariah setidaknya ada dua instrumen yang digunakan oleh bank syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu instrument zakat, infaq, sadaqah, dan wakaf (ZISWAF) dan instrument hasan.

#### c. Jasa Keuangan

Fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan layanan kliring, tranfe, inkaso, pembayaran gaji *letter of guarantee*, *letter of credit*, dan lain sebagainya.

### 2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu diberikan sesuai dengan perkiraan pelanggan, mulai dari sistem yang

---

<sup>21</sup> Sumitro Warkum, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004, hal 14*

diterapkan, kualitas produk, sampai respon serta tanggapan yang diberikan sebuah bank dalam mengayomi nasabahnya.<sup>22</sup> Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.<sup>23</sup>

Definisi kualitas pelayanan dalam Islam adalah dengan menerapkan nilai-nilai yang sesuai pedoman ajaran Islam, seperti dalam melayani nasabah dengan jujur, amanah, dan secara sopan santun/ramah. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Sementara dalam pandangan Islam kualitas yang diberikan oleh pihak karyawan bank harus sesuai norma-norma islami seperti sopan santun, lembut, pakaian islami, kemandirian, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Sikap tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap kepuasan pada bank syariah tersebut.<sup>24</sup>

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ 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

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Qs. Ali Imran (3): 159).*

Berdasarkan ayat tersebut, setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasa nyaman berada di dekatnya, termasuk dalam pelayanan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian yang komprehensif dari tingkat suatu pelayanan yang baik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas

---

<sup>22</sup> Fandi, Tjiptono. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. (2014)

<sup>23</sup> Daryanto, M. Pendekatan Pembelajaran Saintifik. Kurikulum 2013, Gava Media, Jakarta. 2014

<sup>24</sup> Hafiudin, Didin. Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik. Jakarta: Gema Insani Inpress. 2003

pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dari yang diharapkan maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan kurang dari yang diharapkan maka dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.<sup>25</sup>

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner menyarankan bahwa kualitas layanan adalah pengalaman total yang hanya dapat dievaluasi oleh nasabah. Kualitas layanan adalah keunggulan yang diharapkan dan kendali atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>26</sup> Menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan nasabah. Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi nasabah untuk membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan bank. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan bank untuk memahami dengan cermat ekspektasi dan kebutuhan spesifik nasabahnya.<sup>27</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah dasar untuk menciptakan nilai bagi nasabah dan bank dengan menyediakan penyedia layanan yang berkualitas dengan lebih efisien, dan kualitas layanan jasa dibangun atas perbandingan antara harapan nasabah (*expectation*) dan kinerja yang dirasakan nasabah (*performance*).

### **2.2.1 Indikator atau penilaian Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa hal yang diyakini menjadi faktor yang mempengaruhi ekspektasi nasabah, yaitu:<sup>28</sup>

- a. *Word of Mouth* (dari mulut ke mulut), pengaruh ini muncul dari apa yang didengar nasabah dari nasabah lain.
- b. *Personal Needs*, faktor ini sangat dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi nasabah, yang biasanya bergantung pada karakteristik keadaan pribadi. *Past experiences*, pengalaman masa lalu mempengaruhi harapan nasabah di masa depan. Semakin

---

<sup>25</sup> Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: Jakad, h. 14.

<sup>26</sup> *Ibid.*

<sup>27</sup> Andriasan Sudarso, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi Utama, h. 57.

<sup>28</sup> Sugianto, J. dan Sugiharto, S. 2013. *Pengaruh Service Quality, Food Quality, Dan Price Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Yung Ho Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 1(2), 1-10.

tinggi pengalaman nasabah, semakin tinggi ekspektasi dalam memenuhi kebutuhan mereka.

- c. *External Communication*, harapan nasabah dapat dipengaruhi dan dibentuk dari komunikasi eksternal yang dilakukan oleh bank. Tindakan yang dapat diambil bank melalui iklan, pamflet, dan janji.

Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono, ada tiga kriteria utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu:<sup>29</sup>

- a. *Outcome related* (Hasil Terkait), yaitu kriteria yang terkait dengan hasil kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh penyedia jasa mengenai profesionalisme dan keterampilan. Nasabah menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesional.
- b. *Process related* (proses terkait), yaitu kriteria yang berkaitan dengan proses terjadinya layanan tersebut yang terdiri dari:
  - 1) Sikap dan perilaku pekerja,
  - 2) Keandalan dan kepercayaan.
  - 3) Tindakan korektif jika terjadi kesalahan.

*Image related* (gambaran terkait), yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan kepercayaan nasabah bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau *reward* (imbalan) sesuai dengan pengorbanannya.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam mengukur kualitas layanan perbankan syariah dapat dilihat sebagai berikut:<sup>30</sup>

- a. Bukti fisik (*tangible*) yaitu fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat komunikasi. Hal ini dapat berupa gedung dan ruang kantor depan, ketersediaan tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, perlengkapan alat komunikasi, dan penampilan karyawan. Infrastruktur yang terkait dengan layanan nasabah juga harus diperhatikan oleh manajemen bank. Bangunan megah dengan fasilitas

---

<sup>29</sup> Budiman, Haryanto. 2012. *Prospek Tinggi Bertanam Kopi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

<sup>30</sup> *Ibid.*

- pendingin (AC), peralatan telekomunikasi yang canggih atau furniture kantor yang berkualitas, dll menjadi pertimbangan customer dalam memilih suatu produk /jasa.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Artinya, bank memberikan jasanya sejak pertama kali (*right the first time*). Selain itu, juga berarti bahwa bank yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya memberikan jasanya sesuai jadwal yang telah disepakati.
  - c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan secara tanggap dan cepat. *Responsiveness* dapat diartikan sikap tanggap atau kewaspadaan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan anggota bank harus memperhatikan janji-janji tertentu kepada nasabah. Elemen lain yang juga penting dalam elemen *responsiveness* ini adalah anggota bank selalu siap membantu nasabah.
  - d. Jaminan (*assurance*), yaitu ruang lingkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan. Bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Ketika persaingan sangat kompetitif, anggota bank harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidangnya masing-masing.
  - e. Kepedulian (*empathy*), yaitu kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan nasabah. Setiap anggota bank harus dapat mengatur waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun secara langsung. Sebuah organisasi layanan syariah harus selalu memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabahnya.

### **2.2.3 Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Layanan**

#### **a. Mendengarkan Suara Pelanggan**

Untuk mendengarkan suara pelanggan perusahaan sudah semestinya membangun sistem informasi kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan suara

pelanggan secara sistematis, akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

b. Memberikan Pelayanan yang Handal

Jika perusahaan sering membuat kesalahan dan tidak tepat janji, maka pelanggan akan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Jadi sikap keandalan merupakan karakteristik yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan.

c. Memberikan Dasar Pelayanan

Dasar pelayanan sangat erat berkaitan dengan keandalan. Pelanggan menginginkan pelayanan yang baik bukan sekedar janji. Jadi perusahaan dituntut bisa memberikan pelayanan yang fundamental bagi pelanggan.

d. Pemulihan

Seringkali perusahaan membuat keadaan lebih buruk, karena mereka kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, serta tidak memberikan otoritas pada karyawan untuk memecahkan masalah. Ada 3 kemungkinan yang terjadi dalam masalah pelayanan, yaitu:<sup>31</sup>

1. Pelanggan mengadu dan memperoleh kepuasan jika mendapatkan respon dari perusahaan.
2. Pelanggan mengadu dan tetap tidak puas dengan respon perusahaan.
3. Pelanggan tidak mengadu pada perusahaan dan tetap tidak memperoleh kepuasan.

## 2.3 Kinerja Karyawan

### 2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas.<sup>32</sup> Menurut penetapan ukuran kinerja adalah untuk menilai kesuksesan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam target usahanya. Selain itu, ukuran kinerja tersebut juga dimaksudkan untuk memberikan arah sejauh mana tujuan usahanya

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> Irham Fahmi. *Analisis Laporan Akuntansi*. Bandung: ALFABETA. 2011

tercapai. Pada masa covid-19, penulis mendapatkan informasi bahwasanya strategi kinerja karyawan yang dijalankan bank dengan melakukan restrukturisasi pembiayaan angsuran pada nasabah dan memangkas bonus gaji karyawan akibat dari efek pandemik tersebut, demi stabilnya kesehatan bank.<sup>33</sup>

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sementara dalam Islam kinerja karyawan harus berlandaskan syariah tanpa riba dan gharar.

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

*“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”.* (Qs. Al-Ahqaf ayat 19)

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.<sup>34</sup>

Pada fenomena covid-19, Bank mengalami kinerja karyawan yang konsisten baik serta kinerja keuangan yang stabil sehingga mampu memberikan bantuan, dikutip dari Direktur Dana dan Jasa Bank, Amal Hasan mengatakan, paket sembako bantuan itu berasal dari donasi seluruh pengurus, karyawan-karyawati, mitra kerja, dan nasabah Bank yang peduli dan ikut prihatin dengan kondisi yang sedang terjadi saat ini.<sup>35</sup>

### 2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang : PT Toha Putra, 1996

<sup>35</sup> Dinsos.Acehprov. *Bank Aceh Syariah Salur Ribuan Paket Sembako Melalui Dinsos Aceh.* <https://dinsos.acehprov.go.id/berita/kategori/pemerintahan/bank-aceh-syariah-salur-ribuan-paket-sembako-melalui-dinsos-aceh> diakses 8 Agustus 2022

organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan sebagai berikut:<sup>36</sup>

- 1) Pelayanan yang kondusif
- 2) Kedisiplinan
- 3) Tanggungjawab
- 4) Kecepatan dan ketepatan waktu
- 5) Keramahan dan kesopanan
- 6) Hubungan yang baik dengan pelanggan
- 7) Kecekatan
- 8) Penampilan

Indikator-indikator tersebut akan digunakan oleh penulis sebagai bahan pengambilan data kepada pelanggan di Bank.

### **2.3.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua sementara manfaat penilaian kinerja terbagi enam. Berikut tujuan penilaian kinerja adalah:<sup>37</sup>

#### **1. Tujuan Evaluasi**

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

#### **2. Tujuan Pengembangan**

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

---

<sup>36</sup> Djati, s. Pantja & Erna Ferrinadewi. *Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi)*. Jurnal manajemen petra: Surabaya. 2004. Hlm. 119.

<sup>37</sup> *Ibid.*

Adapun kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
2. Perbaikan kinerja
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
5. Kepentingan penelitian pegawai
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

#### **2.3.4 Sikap Melayani Nasabah**

Sikap melayani nasabah ialah setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:<sup>38</sup>

a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini karyawan harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Dengarkan baik-baik

Sebagai karyawan selama nasabah mengemukakan pendapatnya harus menyimak baik-baik pendapat nasabah tanpa menyinggung nasabah.

c. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara, maka karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan nasabah.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara, dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

---

<sup>38</sup> Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan menyinggung nasabah, jangan mudah marah dan usahakan tetap sabar dalam melayani nasabah.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus dijaga dan juga harus dapat mengendalikan emosi.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya, agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

## 2.4 Kepuasan Nasabah

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah menjadi fokus utama dalam diskusi tentang kepuasan dan kualitas layanan. Oleh karena itu, nasabah berperan penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan bank.<sup>39</sup> Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan kinerja dan harapan. Jika kinerjanya di bawah ekspektasi, nasabah tidak puas. Jika kinerjanya memenuhi ekspektasi, nasabah merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira.<sup>40</sup>

Kepuasan nasabah merupakan cara agar nasabah tidak kecewa dan dapat membeli kembali produk yang kita pasarkan. Dalam hal ini bank harus dapat mengenali, memenuhi

---

<sup>39</sup> Karim, K. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (T. Lestari, Ed.). CV. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020.

<sup>40</sup> *Ibid.*

dan memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>41</sup> Sementara itu dalam perspektif Islam, kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan fisik maupun spiritual. Seorang Muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah barang/jasa yang halal dan baik secara wajar dan tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan dibolehkan selama hal itu mampu menambah masalah atau tidak mendatangkan kemudharatan. Sebagaimana Firman Allah Swt:<sup>42</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ  
اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (QS. Al-Maidah: 87).

Menurut Ibnu Katsir, firman Allah Ta’ala diatas dapat ditafsirkan: Sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-lebihan. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.<sup>43</sup>

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Kotler (2003) yang disadur dari modul mata kuliah Manajemen Universitas Pamulang mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>44</sup>

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk

---

<sup>41</sup> Rumiwati, R., & Syafarudin, A. (2021). *The Influence of Service Quality, Marketing Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19*. Jakarta: Universitas Mercu Buana, h. 35.

<sup>42</sup> Departemen Agama, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, Bandung: MQS Publisng, (2010)

<sup>43</sup> Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), Cet 1, h.141

<sup>44</sup> Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, h. 149

menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telephon khusus (*customer hot lines*) dan lain-lain.

2) Survei kepuasan pelanggan

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen

3) Pembeli Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu, *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, sehingga akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 7 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur yang ada.

Peneliti mengambil 7 pengukuran indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat yang menjadi instrumen untuk digunakan dalam kuesioner meliputi:<sup>45</sup>

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan dan kompetensi/kemampuan
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 5) Kepastian jadwal pelayanan
- 6) Kenyamanan lingkungan
- 7) Keamanan pelayanan

### **2.4.3 Strategi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:<sup>46</sup>

#### 1) *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*). Salah satu faktor yang dibutuhkan untuk mengembangkan *relationship marketing* adalah dibentuknya *customer database*, yaitu daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang.

#### 2) *Strategi Superior Customer Service*

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan

---

<sup>45</sup> Media Pustakawan. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2009*. 2010 Edition: Vol. 17 No. 3.

<sup>46</sup> Tjiptono, Fandi. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014

dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia dan usaha yang gigih. Meskipun demikian melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada jasanya.

3) Strategi *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core servicenya*, misalnya dengan merancang garansi tertentu atau dengan memberikan layanan purnajual yang baik. Pelayanan purnajual ini harus pula menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Strategi *unconditional guarantees* berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4) Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas (atau bahkan pelanggan abadi). Manfaat lainnya adalah:<sup>47</sup>

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas *negative*
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- e) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

#### 2.4.4 Manfaat Kepuasan Nasabah

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diraih ketika pelanggan merasa puas adalah sebagai berikut:<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Tjiptono, Fandi. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014

<sup>48</sup> Tjiptono, Fandi. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Sebagai indikator kesuksesan bisnis.

#### **2.4.5 Konsep Mengukur Kepuasan Nasabah**

Mengukur kepuasan nasabah dapat dilihat secara umum, diantaranya:<sup>49</sup>

1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan

Yaitu dengan menanyakan kepada nasabah tentang tingkat kepuasan atau layanan yang bersangkutan dan menilai serta membandingkan kepuasan atau layanan yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan atau layanan yang mereka terima dari pesaing.

2. Dimensi kepuasan nasabah

Prosesnya melalui empat langkah pertama, mengidentifikasi dimensi kunci dari kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah untuk menilai layanan bank berdasarkan item tertentu seperti kecepatan layanan atau keramahan karyawan layanan kepada nasabah. Ketiga, meminta nasabah untuk menilai layanan pesaing berdasarkan item spesifik yang sama. Keempat, meminta nasabah untuk menentukan dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan nasabah secara keseluruhan.

3. Konfirmasi ekspektasi

Dengan cara ini kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidaksesuaian antara ekspektasi nasabah dan kinerja aktual dari jasa yang dijual bank.

---

<sup>49</sup> Rumiwati, R., & Syafarudin, A. (2021). *The Influence of Service Quality, Marketing Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19*. Jakarta: Universitas Mercu Buana, h. 35.

4. Minat membeli kembali

Kepuasan nasabah diukur dengan apakah mereka akan membeli kembali layanan yang mereka konsumsi.

5. Kemauan untuk merekomendasikan

Metode ini merupakan ukuran penting, terutama untuk layanan dengan pembelian kembali yang relatif lama seperti layanan pendidikan tinggi.

6. Ketidakpuasan nasabah

Dapat dinilai misalnya dalam hal keluhan, biaya jaminan, promosi negatif dari mulut ke mulut, dan pembelotan.

#### **2.4.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut adalah.<sup>50</sup>

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih baik
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### **2.4.7 Standar Kepuasan Nasabah**

Pihak yang paling mampu mengekspresikan kepuasan terhadap produk, baik barang maupun jasa, adalah nasabah itu sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsinya. Dalam menentukan standar kepuasan, bank yang memproduksi produk atau penyedia jasa hanya mampu mengestimasi, menebak, dan mencoba

---

<sup>50</sup> Lupiyoadi, & Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. 2008.

mengarahkan produk atau jasa tersebut ke arah kepuasan nasabah berdasarkan tanggapan nasabah masa lalu yang diperoleh dari hasil *riset*/penelitian.<sup>51</sup>

Pelaksanaan riset kepuasan nasabah biasanya ditampilkan untuk menguji tingkat kepuasan nasabah, antara lain:<sup>52</sup>

1. Mengukur kepuasan nasabah dengan kemudahan memperoleh barang atau jasa.
2. Mengukur kepuasan nasabah melalui kualitas barang atau jasa.
3. Mengukur kepuasan nasabah melalui nilai barang atau jasa.
4. Mengukur kepuasan berdasarkan kepercayaan nasabah terhadap produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk lain.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan penelitian ini. Oleh karena itu, untuk menghindari kesamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, Berdasarkan hasil penelitian yang akan dilakukan, maka penulis memaparkan perkembangan skripsi dan karya ilmiah, yakni:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Zainatun Mastura (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)	Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Nasabah (X2), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Mia Alfriska Damanik (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada	Kualitas Layanan (X1), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

<sup>51</sup> Adya Barata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2. Jakarta: PT. Elex Media.

<sup>52</sup> Adya Barata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2. Jakarta: PT. Elex Media.

		Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)		terhadap kepuasan nasabah.
3.	Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati (2022)	Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1	Kinerja Karyawan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan Nasabah (Y)	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan.
4.	Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara, dan Safirda Rahmani (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan	Kinerja Karyawan (X1), Kinerja Karyawan (X2), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5.	Samsul Rizal, et all (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

6.	Irham Maulana, Faisal, dan Sukarna (2019)	Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang	Kinerja Karyawan (X1), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 53,4%
7.	I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan	Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2), Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Sementara antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan.

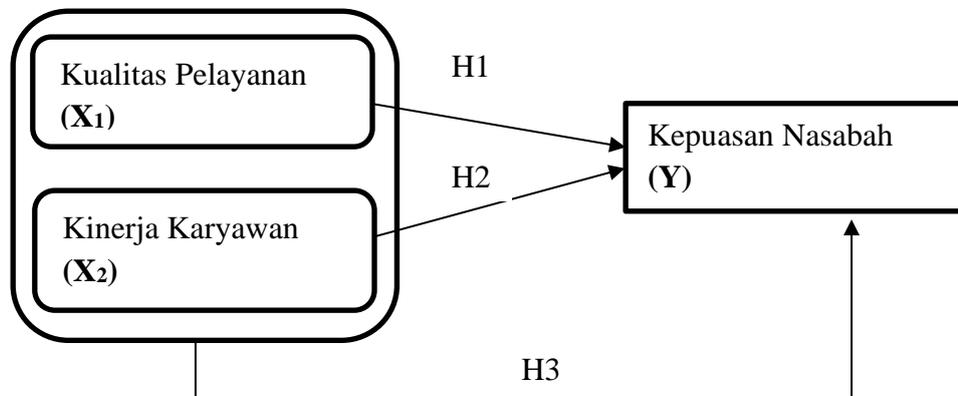
Adapun penulis akan menjelaskan perbedaan pada penelitian terdahulu diatas, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya pada variabelnya, serta objek penelitian.
2. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya adalah pada variabelnya.
3. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya adalah pada objek penelitiannya.
4. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya pada variabel yang diteliti kinerja *frontliner* objek penelitiannya.
5. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya hanya membahas kualitas pelayanan.

6. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya pada objek penelitian dan hanya membahas kinerja karyawan pada penelitiannya.
7. Perbedaan pada penelitian ini dan sebelumnya pada objek penelitiannya yang berbeda.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting. Berikut gambaran kerangka pemikirannya:<sup>53</sup>



**Gambar 2.2**

### **Kerangka Pemikiran Variabel Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan Gambar 2.2 peneliti hanya mengambil dua variabel saja untuk mewakili hipotesis yang akan didapatkan nanti.

## 2.7 Pengembangan Hipotesis

Dari uraian diatas tersebut didapat kesimpulan sementara mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah. Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan sebagai berikut adalah:<sup>54</sup>

### **a) Hipotesis 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kunci untuk memberikan kualitas

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2014).

<sup>54</sup> Tika, H. Moh. Panbudu. (2005). *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: Bumi. Aksara.

pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja.<sup>55</sup>

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah, seperti yang diteliti oleh Mastura (2018) bahwa kualitas pelayanan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh. Kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah betah dan berlangganan menabung di bank tersebut. Didukung oleh penelitian Damanik (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H1: Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **b) Hipotesis 2 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kinerja karyawan adalah keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik.<sup>56</sup>

Kinerja karyawan juga menjadi faktor penting terhadap kepuasan nasabah, telah diteliti oleh Jodi (2019) yang menyatakan kinerja karyawan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dintyani & Maskan (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

---

<sup>55</sup> Saraswati, P., Kumadji, S., & Abdilah, Y. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 14 No. 1.

<sup>56</sup> Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. (AN-NISBAH, Vol. 03, No. 1, 145-168).

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

**c) Hipotesis 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan.<sup>57</sup>

Kedua variabel independent antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki kaitan yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama, hal ini telah diteliti oleh Azizah (2018) bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Didukung oleh penelitian Dintyani & Maskan (2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Ho: Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

H3: Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>57</sup> AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, yaitu sebuah penelitian yang digunakan dalam meneliti populasi dan sampel yang dilakukan secara random pada instrumen penelitiannya. Sementara itu, untuk pendekatannya peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.<sup>58</sup>

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk peneliti melakukan sebuah penelitian dalam menangkap peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penulis melakukan penelitian ini pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren.

#### **3.3 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berjeniskan sumber data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data, data ini belum pernah dikumpul sebelumnya apakah dengan waktu tertentu.

Adapun jenis sumber data dalam skripsi ini adalah:<sup>59</sup>

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian berupa hasil kuesioner. Dalam penelitian ini informasi yang dikumpulkan dari jawaban para responden yaitu melalui pembagian kuesioner. Data pada penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang penulis susun kepada nasabah bank.
- b. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari jurnal/karya ilmiah, buku, artikel dan lain sebagainya. Di mana di dalam penelitian ini peneliti mengambil atau

---

<sup>58</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2014).

<sup>59</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2014).

mendapatkan dari nasabah Bank Aceh Syariah Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues, dan juga sumber tabel lainnya dari jurnal terdahulu.

### 3.1. Variabel Penelitian

#### 3.1.1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai atau sifat dari objek penelitian (individu/kegiatan) yang memiliki variasi tertentu antara satu objek dengan objek lainnya.<sup>60</sup> Yang dikaji di dalam penelitian ini adalah: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan variabel sebagai berikut:

##### A. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat adalah jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>61</sup> Variabel terikat di dalam penelitian adalah kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren.

##### B. Variabel Independen (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain.<sup>62</sup> Variabel bebas dalam penelitian adalah kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kinerja karyawan (X<sub>2</sub>).

### 3.4 Skala Pengukuran

Pada penelitian ini skala pengukuran yang penulis gunakan adalah skala likert. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis instrumen kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

No	Keterangan	Angka
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2014).

<sup>60</sup> Nilda Miftahul Janna, "Variabel dan Skala Pengukuran Statistik", h. 2.

<sup>61</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: V Andi Offset, 2010, h.133.

<sup>62</sup> Ibid.

### 3.5 Populasi & Sampel

Populasi merupakan subyek atau obyek penelitian., populasi adalah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang lainnya, Populasi perolehan ini adalah seluruh dengan signifikasinya 5%.

Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Peneliti menggunakan rumus slovin untuk mencari sampel Bank Aceh Syariah Blangkejeren dari 2.310 populasi, inilah metode perumusannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + n \cdot e^2}$$
$$n = \frac{2.310}{1 + 2.310 \cdot (0,1)^2}$$
$$n = \frac{2.310}{1 + 2.310 \cdot (0,01)}$$
$$n = \frac{2.310}{1 + 23,1}$$
$$n = \frac{2.310}{24,1}$$

$$n = 95,8 \text{ dibulatkan } 96$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N = populasi

e = nilai error

Berdasarkan persamaan tersebut, sampel penelitian sebanyak 96 nasabah. Peneliti disini memberikan beberapa pertanyaan yang telah disusun untuk mewakili populasi. Pada penelitian ini penulis memakai teknik *simple random sampling* untuk mencari *sample* seperti pencarian data diatas. Teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan gambaran dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Berikutnya adalah penjelasan dan pengertian daripada variabel bebas dan variabel terikat tersebut, adalah:

#### 3.6.1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Adapun Indikator kualitas pelayanan (X1) ini adalah sebagai berikut:<sup>63</sup>

- a) *Tangible* (bukti fisik)
- b) *Reliability* (keandalan)
- c) *Responsiveness* (daya tanggap)
- d) *Assurance* (jaminan)
- e) *Emphaty* (perhatian)

#### 3.6.2. Kinerja Karyawan (X2)

Kinerja karyawan merupakan pencapaian prestasi nyata baik dalam bentuk kualitas maupun kuantitas oleh karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.<sup>64</sup> Adapun Indikator dari kinerja karyawan (X2) ini adalah sebagai berikut:

- a) Pelayanan yang kondusif
- b) Kedisiplinan
- c) Tanggung jawab
- d) Kecepatan dan ketepatan waktu
- e) Keramahan dan kesopanan
- f) Hubungan baik karyawan dengan pelanggan
- g) Kecekatan
- h) Penampilan

---

<sup>63</sup> Tjiptono, Fandi. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2014

<sup>64</sup> Lina. 2016. Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening. Medan: Universitas Pelita Harapan, h. 217.

### 3.6.3. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Adapun Indikator dari kinerja karyawan (X2) ini adalah sebagai berikut:<sup>65</sup>

- a) Prosedur pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan
- c) Kemampuan/kompetensi
- d) Keadilan mendapat pelayanan
- e) Kepastian jadwal pelayanan
- f) Kenyamanan lingkungan
- g) Keamanan pelayanan

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu cara untuk mengolah data responden yang telah didapat. Penulis disini menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Beberapa penjelasannya akan dijelaskan oleh penulis dibawah ini:

#### 3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dibawah ini penulis akan menjelaskan antara pengertian uji validitas dan uji realibilitas untuk pemahaman para pembaca, inilah pengertiannya sebagai berikut:

#### 3.7.2. Uji Validitas

Menurut validitas itu adalah sebuah ketepatan alat ukur untuk mencapai suatu sasaran tertentu. Validitas adalah ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Disini peneliti akan melakukan perhitungan melalui bantuan aplikasi komputer yang bernama *Statistical Product and Service Solution* (SPSS), alasan memakai aplikasi komputer ini adalah supaya mendapatkan kuisisioner yang memiliki pertanyaan valid.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Supranto, M.A. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

<sup>66</sup> Saifuddin Azwar, Reliabilitas dan Validitas (2011).

Rumusnya adalah:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Angka Indeks Korelasi “r” *Product Moment*

X = Skor item soal

Y = Skor total

N = Jumlah responden untuk diuji coba

Uji validitas yang penulis teliti memakai bantuan dari aplikasi statistik SPSS untuk *windows* Versi 25.0. Item pertanyaan dalam instrument ini akan dikatakan valid apabila diperoleh indeks korelasi skor item dengan skor totalnya ( $r_{hitung}$ ) lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$ .

### 3.7.3. Uji Reliabilitas

Menurut Uji reliabilitas dilakukan bertujuan supaya mengetahui keunggulan kuesioner pada penelitian tersebut. Dikatakan unggul apabila kuesioner itu diujicobakan berulang kali kepada beberapa kelompok yang sama sehingga menghasilkan data yang konsisten. Menurut uji reliabilitas dipakai supaya mengetahui keunggulan instrumen penelitian yang dipakai. Rumusnya adalah:

$$\alpha = \frac{R}{(R - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_x^2} \right\}$$

Keterangan:

R = Jumlah butir soal dalam tes

$\sigma_1^2$  = Varian butir soal i

$\sigma_x^2$  = Variasi tes total

Menurut “suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60”.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS (2012).

### 3.8. Regresi Linier Berganda

Menurut pendapat analisis korelasi dan regresi berganda adalah pengaruh hubungan antara satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen lainnya, untuk uji hipotesisnya dilakukan dengan uji F dan uji T.

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Kinerja Karyawan

a = konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = koefisien regresi X<sub>2</sub>

e = Variabel *Error*

Peneliti menggunakan program aplikasi *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) untuk mendeteksi variabel X dan variabel Y, lalu hasil tersebut dilakukan interpretasi dan dilihat nilai F-hitung yang menunjukkan uji secara simultan (bersama-sama) dalam arti variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> mempengaruhi variabel Y.

### 3.9. Uji Asumsi Klasik

Regresi ini untuk menghindari terjadinya suatu kecacatan dalam penelitian maka dipakai uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari 3 yaitu adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Tahap berikutnya adalah mencari besarnya persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Peneliti cukup melihat besaran koefisien determinasinya. Besar koefisien determinasi dari 0 sampai 1, maka semakin mendekati 0 besar koefisien determinasi suatu persamaan regresi akan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik* (2010).

### 3.9.1. Uji Normalitas

Asumsi model regresi adalah residual yang memiliki distribusi normal. Jika tidak memiliki residual yang distribusi normal maka variabel independen tidak bisa diaplikasikan terhadap variabel dependen. Metode yang kita gunakan kali ini adalah metode yang menguji normalitas, yaitu menggunakan metode uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya akan dibahas selanjutnya dibawah ini dengan sebagai berikut:<sup>69</sup>

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data itu berdistribusikan normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data itu tidak berdistribusikan normal.

### 3.9.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji model regresi bertujuan ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas, apabila berkorelasi maka dikatakan tidak *ortogonal*. Variabel *ortogonal* yaitu variabel bebas yang berkorelasi antara sesama variabel bebas = 0.

Untuk mendeteksi adanya uji multikolinieritas ini dengan sebagai berikut:

- a. Besaran VIF dan Tolerance, misalkan mempunyai nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi angka 10 juga memiliki angka tolerance mendekati 1.
- b. Besaran korelasi antara variabel independen, dimana adanya koefisien korelasi antara variabel independen lemah.

### 3.9.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mencari tahu dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual yang 1 ke pengamat yang lain. Sebagai mana menurut varian residual tidak akan berubah dengan berubahnya satu variabel bebas. Jika asumsi ini tercapai maka dikatakan homoskedastis, jika kebalikan, maka dikatakan heteroskedastis. Peneliti disini menggunakan koefisien korelasi Rank Spearman, korelasi *Rank Spearman* dipakai untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif apabila tiap-tiap variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Agus Widarjono, Analisis Multivariat Terapan (2015).

<sup>70</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014

### 3.10. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini memiliki tujuan supaya menguji keefisien regresi apakah menghasilkan data yang signifikan atau kebenaran hipotesis tersebut secara statistik. Arti daripada signifikan disini adalah koefisien regresi secara statistic tidak sama dengan nol (yang artinya bukti variabel bebas mempengaruhi variabel terikat disini tidak valid atau tidak cukup). Hasil daripada koefisien regresi berganda bisa diketahui secara bersamaan dan terpisah terhadap variabel terikat.

#### 3.10.1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individual. Bentuk hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a) Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ )
  - 1)  $H_0 : \beta = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.
  - 2)  $H_a : \beta = 1$ , artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.
- b) Variabel kinerja karyawan ( $X_2$ )
  - 1)  $H_0 : \beta = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.
  - 2)  $H_a : \beta = 1$ , ada pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkjeren.

Pengolahan data ini menggunakan alat bantu aplikasi *software* IBM SPSS *Statistic 25* bertujuan untuk mengukur data secara akurat. Rumus yang digunakan dalam hipotesis uji t adalah:<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = korelasi

n = Banyaknya sampel

t = Tingkat signifikan  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$

Dasar pengambilan keputusan digunakan uji t adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak, berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis diterima, berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.10.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka dapat dilakukan dengan uji F. Artinya adalah pengujian kepada variabel independen secara bersamaan (simultan) terhadap perubahan yang terjadi pada nilai variabel dependen yang dijelaskan nanti pada saat perubahan nilai oleh variabel independent model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Adapun hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

- a)  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh kepuasan nasabah.
- b)  $H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ , artinya terdapat kepuasan nasabah.

Pengujian hipotesis ini memakai uji F yang disebut juga ANOVA (*analysis of varian*). Pengujian Anova ini dilakukan dengan membanding antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .  $H_0$  ditolak (berpengaruh) apabila pengujian dengan tingkat signifikan tabel Anova  $< \alpha = 0,05$  dan diterima (tidak berpengaruh) apabila tingkat signifikan pada tabel Anova  $> \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$ .

Rumus signifikan korelasi ganda dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:<sup>72</sup>

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

---

<sup>72</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2014

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

dk (n-k-1) = Derajat kebebasan

Uji F dengan membandingkan nilai F hitung kepada nilai F tabel dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a)  $H_0$  diterima jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .
- b)  $H_a$  diterima jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ .

### 3.10.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dibutuhkan untuk melihat suatu model yang dibentuk supaya dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya terjadi, lalu menginformasikan baik atau buruk model regresi yang telah terestimasi tersebut. Koefisien determinasi adalah besar suatu kontribusi variabel bebas kepada variabel terikat. Tingginya koefisien determinasi mempengaruhi tingginya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan variabel terikatnya. Kelemahan koefisien ini bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, yang artinya penambahan satu variabel bebas dan pengamatan pada model akan dapat meningkatkan  $R^2$ , walaupun variabel yang dimasukkan nanti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Agar dapat mengurangi kelemahan itu, maka dipakai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan yaitu *adjusted R square*. Koefisien determinasi yang telah dikorelasikan dengan dimasukkannya unsur jumlah variabel dan ukuran sample, sehingga dapat naik atau turun koefisien determinasinya karena telah ada penambahan variabel baru ke dalam model tersebut.<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> Suliyanto, *Ekonometrika terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi 1 (2011).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Bank Aceh Syariah Cabang Blang Kejeren**

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren yang di dirikan di Kabupaten Gayo Lues Jalan Sudirman No.1, Kota Blangkejeren, Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues mulai beroperasi serta diresmikan pada hari Sabtu, tanggal 12 Juni 2008 oleh Bapak Satumin selaku Direktur Utama PT. Bank BPD Aceh Cabang Blangkejeren sekarang sudah beralih nama menjadi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren dan Bapak H. Ibnu Hasyim, S.Sos., M.M. selaku Bupati Gayo Lues juga ikut berpartisipasi dalam rangka meresmikan Bank BPD Aceh Cabang Blangkejeren pada tahun 2008 di Kota Blangkejeren tujuan diresmikan bank tersebut ialah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi baik dalam hal menyimpan uang, mengambil uang, meminjam uang dan berbagai bentuk transaksi lainnya (Wawancara Pimpinan Cabang PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren, 2020).

##### **4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah**

Visi dari PT. Bank Aceh Syariah adalah mewujudkan Bank Aceh menjadi Bank yang sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.

Sedangkan misi dari PT. Bank Aceh Syariah berdasarkan sumber data Bank Aceh Syariah Cabang Blang Kejeren adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi penggerak perekonomian di Aceh, serta mendukung agenda pembangunan daerah
- b. Memberikan layanan terbaik dan lengkap berbasis TI (Teknologi Informasi) sebagai segmen dari semua nasabah, terutama pada sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintahan dan korporasi
- c. Menjadikan Bank yang dapat memotivasi pekerjanya, nasabah dan stakeholders guna menerapkan prinsip syariah di dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*)

- d. Memberikan nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya
- e. Menjadi sebuah perusahaan yang menjadi pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

Bank Aceh Syariah Kancap Blangkejeren merupakan satu dari banyaknya Bank Aceh Syariah yang mempunyai produk-produk tabungan. Berikut adalah produk tabungan di Bank tersebut: Tabungan Sahara iB, Tabungan Firdaus iB, Tabungan Seulanga iB, Tabungan Pensiun iB, Tabungan Haji Akbar iB, TAG iB, Simpedes iB, Deposito murabahah, Giro Murabahah, Tabunganku iB, pembiayaan murabahah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan Isthisna.

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut adalah karakteristik pada jenis kelamin responden:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Menurut Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>					
		<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
<b>Valid</b>	Laki-laki	39	40,6	40,6	40,6
	Perempuan	57	59,4	59,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diambil kesimpulan, jenis kelamin dari responden di dalam penelitian ini adalah laki-laki sebesar 39 orang (40,6%) dan selebihnya yaitu responden perempuan sebanyak 57 orang (59,4%). Hal ini menunjukkan bahwasannya responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini dibanding dengan responden berjenis kelamin perempuan.

### 4.2.2. Karakteristik Menurut Usia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut adalah karakteristik pada jenis kelamin responden:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Menurut Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	42	43,8	43,8	43,8
	31-40 tahun	42	43,8	43,8	87,5
	41-50 tahun	12	12,5	12,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, usia responden pada penelitian ini menunjukkan mayoritas responden yaitu berusia 21-30 dan 31- 40 tahun yang masing-masing sebanyak 42 orang (43,8%) kemudian diikuti responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 12 orang (12,5%). Dapat dilihat dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa gabungan usia 21 sampai 40 tahun mendominasi dalam penelitian ini sebanyak 84 orang atau sebesar 87,5%.

#### 4.2.3 Karakteristik Menurut Pendidikan Terakhir

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut adalah karekteristik pada jenis kelamin responden:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Menurut Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1/D2/D3	13	13,5	13,5	13,5
	S1/S2/S3	60	62,5	62,5	76,0
	SMA	23	24,0	24,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, dari tingkat pendidikan terakhir paling banyak responden berada pada tingkat S1/S2/S3 sebanyak 60 responden (62,5%) selanjutnya pendidikan terakhir pada tingkat SMA sebanyak 23 responden (24%) kemudian pendidikan terakhir pada tingkat D1/D2/D3 sebanyak 13 responden (13,5%).

#### 4.2.4 Karakteristik Menurut Pekerjaan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut adalah karekteristik pada jenis kelamin responden:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Menurut Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	62	64,58	64,58	64,58
	Wiraswasta	12	12,50	12,50	77,08
	Lainnya	22	22,92	22,92	100,00
Total		96	100,00	100,00	

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas pekerjaan responden yaitu PNS sebanyak 62 responden atau 64,58%, lainnya 22 responden atau 22,92% dan wiraswasta 12 responden atau 12,50%.

### 4.3 Uji Instrumen Penelitian

#### 4.3.1 Uji Validitas Instrumen

Tujuan dari uji validitas instrumen adalah sebagai jaminan instrumen untuk mengukur setiap variabel yang ada di dalam penelitian, apakah setiap butir pernyataan tersebut valid atau tidak dengan melihat pada r hitung yang lebih besar daripada r tabel. Hasil r hitung yang didapatkan dari 96 responden dimana  $df = n - 1$  dengan signifikansi sebesar 5%, maka r tabelnya adalah 0,200.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan / Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	.596**	0,200	Valid
	X1.2	.727**	0,200	Valid
	X1.3	.749**	0,200	Valid
	X1.4	.703**	0,200	Valid
	X1.5	.800**	0,200	Valid
	X1.6	.739**	0,200	Valid
	X1.7	.620**	0,200	Valid
	X1.8	.427**	0,200	Valid
	X2.1	.522**	0,200	Valid
	X2.2	.527**	0,200	Valid

Kinerja Karyawan (X <sub>2</sub> )	X2.3	.639**	0,200	Valid
	X2.4	.681**	0,200	Valid
	X2.5	.752**	0,200	Valid
	X2.6	.549**	0,200	Valid
	X2.7	.556**	0,200	Valid
	X2.8	.502**	0,200	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	.648**	0,200	Valid
	Y2	.782**	0,200	Valid
	Y3	.790**	0,200	Valid
	Y4	.685**	0,200	Valid
	Y5	.763**	0,200	Valid
	Y6	.720**	0,200	Valid
	Y7	.767**	0,200	Valid

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Pada tabel 4.3 diatas, dapat dilihat r hitung dari variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), kinerja karyawan (X<sub>2</sub>) dan kepuasan nasabah (Y) lebih dari r tabel (>0,200). Maka, dapat dinyatakan semua butir pernyataan di atas dikatakan valid.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabel yaitu suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui variabel penelitian, apakah dapat dipercaya atau tidak guna melakukan pengujian selanjutnya. Dikatakan reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 menurut:

**Tabel 4.6**

#### Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
(X <sub>1</sub> )	0.819	0,60	Reliabel
(X <sub>2</sub> )	0.719	0,60	Reliabel
(Y)	0.859	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan variebel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y lebih besar dari 0.60 (>0.60). Sehingga, dapat dikatakan penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

### 4.4 Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebagai penguji normalnya suatu model regresi. Penelitian ini menggunakan analisa *Kolmogrov Smirnov* dengan Test Kriteria di bawah ini:

- a. Jika Sign. > 0.05. Maka,  $H_1$  diterima (Data berdistribusi normal).
- b. Jika Sign. < 0.05. Maka,  $H_0$  ditolak (Data tidak berdistribusi normal)

**Tabel 4.7**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.99290373
Most Extreme Differences	Absolute	0.076
	Positive	0.071
	Negative	-0.076
Test Statistic		0.076
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.		

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat, bahwasanya keseluruhan statistiknya sebagai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 > 0,05. Maka, sebagaimana dasar pengambilan keputusan sebelumnya, penelitian ini berdistribusi dengan normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolonieritas

Guna mendeteksi terjadi atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, dapat dilihat melalui VIF (*Variance Inflation Factors*) dan Tolerance. Berikut pertimbangannya:

- a. Apabila tolerance > 0.100 sedangkan untuk VIF < 10.00. Maka, tidak terjadi Multikolinearitas.
- b. Apabila tolerance < 0.100 sedangkan untuk VIF > 10.00. Maka, terjadi Multikolinearitas.

**Tabel 4.8**  
**Uji Multikolonieritas**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
0.624	1.604
0.624	1.604

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan dari tabel di atas, dilihat hasil uji pada tabel 4.6 diatas, dapat dilihat hasil VIF (*Variance Inflation Factors*) dan Tolerance dari setiap variabel independen, mempunyai VIF <10.00 dan Tolerance > 0.100. maka, disimpulkan di dalam penelitian ini tidak terjadinya multikolonieritas antara X dan Y.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan korelasi Glejser, adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.584	1.385		0.421	0.674
	X1	0.035	0.046	0.097	0.745	0.458
	X2	-0.006	0.052	-0.016	-0.120	0.904

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Hasil pengujian diatas didapatkan dari nilai signifikansi > 0,05. Yang mana artinya, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, tetapi homoskedastisitas, di mana kondisi ketika nilai residual pada tiap nilai prediksi bervariasi dan variasinya cenderung konstan. Sehingga dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

## 4.5 Uji Linear Berganda

Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda yang menggunakan SPSS versi 25:

**Tabel 4.10**  
**Uji Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.984	2.059		-1.935	0.056
	X1	0.290	0.069	0.297	4.214	0.000
	X2	0.687	0.077	0.628	8.895	0.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian dapat dilihat di bawah:

$$Y = -3,984 + 0,290 X_1 + 0,687 X_2 + e$$

Diketahui keterangan sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi  $b_1 = 0,290$

Artinya yaitu, setiap kenaikan satu satuan dari variabel kualitas pelayan ( $X_1$ ). Maka, variabel  $X_1$  meningkat sebesar 0.290.

- b. Koefisien regresi  $b_2 = 0,687$

Artinya yaitu, setiap kenaikan satu satuan dari variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ). Maka, variabel  $X_2$  meningkat sebesar 0,687.

## 4.6 Uji Hipotesis

### 4.6.1 Uji T (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui nilai signifikansi dari pengaruh secara parsial antara variabel X terhadap variabel Y. Yaitu dengan cara mengasumsikan Variabel X yang dianggap sebagai konstanta. Berikut adalah hasil pengolahan uji t yang telah dilakukan dengan SPSS versi 25:

**Tabel 4.11**  
**Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.984	2.059		-1.935	0.056
	X1	0.290	0.069	0.297	4.214	0.000
	X2	0.687	0.077	0.628	8.895	0.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

- Hipotesis 1, pengaruh variabel X1, yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil di atas, diketahui bahwa nilai sig. Sebesar 0.000 < 0.05. Berikutnya, t hitung yang didapat dari df = 96 dengan eror sebesar 5% sebesar 1.66. Maka, disimpulkan bahwa variabel X1 4.214 > 1.66, artinya hipotesis 1 diterima dikarenakan variabel tersebut berpengaruh positif terhadap variabel Y.
- Hipotesis 2, pengaruh variabel X2, yaitu kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil di atas, diketahui bahwa nilai sig. Sebesar 0.000 < 0.05. Berikutnya, t hitung yang didapat dari df = 96 dengan eror sebesar 5% sebesar 1.66. Maka, disimpulkan bahwa variabel X1 8.895 > 1.66, artinya hipotesis 2 diterima dikarenakan variabel tersebut berpengaruh positif terhadap variabel Y.

#### 4.6.2 Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kinerja karyawan ( $X_2$ ), terhadap kepuasan nasabah (Y). Berikut adalah hasil yang didapatkan dari SPSS versi 25:

**Tabel 4.12**  
**Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.681	2	464.841	114.575	.000 <sup>b</sup>
	Residual	377.308	93	4.057		

Total	1306.990	95			
a. Dependent Variable: Y					

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji f hitung  $114.575 > 2.70$  f tabel diperoleh berdasarkan  $df = 96$ , dengan nilai sig.  $< 0.000$  atau eror 5%. Maka, disimpulkan kedua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

#### 4.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berikut adalah uji determinasi yang didapatkan menggunakan SPSS versi 25:

**Tabel 4.13**

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	0.711	0.705	2.014
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Data diolah SPSS v25, 2022

Nilai koefisien determinasi dapat diliaht dari *Adjusted R Square* sebesar 0,705. Yang berarti menunjukkan kualitas pelayan dan kinerja karyawan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 70,5%. Sementara, sisa 29,95% dijelaskan oleh faktor lainnya. Meningkatkan kwaitas pelayanan dan kinerja karyawan sangat penting untuk kepuasan nasabah jadi dari sampel 96 orang 70%, mereka setuju kalau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat.

#### 4.7 Analisis Data dan Interpretasi Data

##### 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan dengan hasil hipotesis yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara sig. Di anantara kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Kancap Blangkejeren. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis yang diperoleh sebesar  $4,214 > 1,66$  dan nilai sig. sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga, variabel  $X_1$  dinyatakan berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap variabel Y.

Hasil penelitian ini menjelaskan, apabila pada masa covid-19 Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren terus memberikan pelayanan yang baik, tentu saja kepuasan nasabah terus meningkat. Dari hasil penelitian ini disimpulkan, jika suatu bank dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabahnya, dengan cara memberikan pelayan yang bagus, misalnya menyediakan fasilitas-fasilitas sesuai dengan aturan protokol yang berlaku di tengah masyarakat, karyawan yang baik, sopan serta ramah, dan santun dengan penampilan yang menarik, maupun dari segi kenyamanan dan keamanan nasabah. Maka, ini membantu mempengaruhi kepuasan nasabah yang ingin menggunakan jasa Bank Syariah Aceh di Blangkejeren pada masa covid. Hasil penelitian ini sejalan/didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Madona di Bank Syariah Mandiri Cabang Ilir Palembang (2017), di mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### **4.7.2 Kinerja Karyawan(X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan dengan hasil hipotesis yang telah dilakukan peneliti, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara sig. di antara kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syarih Kancap Blangkejeren. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis yang diperoleh sebesar  $8.895 > 1,66$  dan nilai sig. sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga, variabel X<sub>2</sub> dinyatakan berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap variabel Y.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa, apabila selama masa covid-19 karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren memberikan serta menerapkan kinerja yang bagus terhadap nasabah di setiap kegiatan operasionalnya. Maka, nasabah akan merasa puas dengan apa yang telah karyawan berikan. Di mana pada dasarnya, karyawan adalah hal terpenting di dalam mendukung kepuasan seorang nasabah. Ini disebabkan oleh segala bentuk kegiatan yang diterapkan, misalnya berinteraksi langsung dengan nasabah yang mengunjungi Bank. Intinya adalah, semakin baik suatu kinerja karyawan, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah. Hasil penelitian ini didukung/sejalan oleh Saputra (2018) di PT. Central Asia Tbk, Cabang pondok lestari Cileduk Tangerang, di mana kinerja customer officer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.7.3 Kualitas Pelayanan(X1) dan Kinerja Karyawan(X2) Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang telah diperoleh, terdapat adanya pengaruh simultan di antara variabel X dan Y. Ini dibuktikan dengan hasil uji f, di mana nilai f hitung > f tabel ( $114,575 > 3,09$ ) dan dengan nilai sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka, hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel X (kualitas pelayanan dan kinerja karyawan) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Apabila dilihat dari nilai R Square (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini, diperoleh 0,711. Artinya, kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kedua variabel X sebesar 71,1%.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren selama masa covid-19 sudah memberikan pelayanan-pelayanan yang bagus serta berkualitas. Demikian juga dengan kinerja karyawan yang sudah baik, sehingga nasabah. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, jika diimplementasikan dengan baik, maka nasabah akan sangat senang hati merekomendasikan Bank tersebut kepada orang terdekatnya, dan selanjutnya akan menggunakan jasa Bank itu di masa yang akan datang. Hasil Penelitian ini sejalan/didukung oleh penelitian Jodi (2019), di dalamnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan kajian ini tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren Pada Masa Covid-19”, dapat dijabarkan kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan. Di antara kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syarih Kancap Blangkejeren. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis yang diperoleh sebesar  $4,214 > 1,66$  dan nilai signifikan. sebesar  $0.000 < 0.05$ .
- 2) Berdasarkan dari penelitian dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan. di antara kualitas pelayan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah Kancap Blangkejeren. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis yang diperoleh sebesar  $8.895 > 1,66$  dan nilai signifikan. sebesar  $0.000 < 0.05$ .
- 3) Berdasarkan hasil uji yang diperoleh, untuk variabel X1 dan X2 secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini dibuktikan dengan hasil uji f, di mana nilai f hitung  $>$  f tabel ( $114,575 > 3.09$ ) dan dengan nilai signifikan. sebesar  $0,000 < 0,05$ .

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti ingin memberi beberapa saran kepada lembaga terkait sebagai berikut:

- 1) Bagi perusahaan terkait agar lebih meningkatkan lagi dari segi pelayanan dan kinerja karyawannya agar nasabah terus merasa nyaman dan senang untuk menggunakan layanan di Bank Aceh Syariah Cabang Blankejeren.
- 2) Bagi nasabah, agar dapat lebih memahami layanan yang diberikan oleh bank dan bagaimana kinerja karyawan bank.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, dengan cakupan yang lebih luas seperti citra merek, promosi atau lainnya dan dapat memberikan kritik serta saran yang membangun

terhadap objek yang diteliti agar mendapatkan hasil yang terperinci dan lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* cet 2. Jakarta: PT. Elex Media.
- Almuntaha, Eska. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Ariefianto, Moch. Doddy. (2012). *Ekonometrika Esensi dan Aplikasi dengan Menggunakan E-Views*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank Indonesia. (2019). *Edukasi Perlindungan Konsumen Edukasi Produk dan Jasa Sp Uang Elektronik*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *Journal Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Vol. 13: 319-339.
- Gefen, D., Karahanna, E. dan Straub, D.W. (2003). "Trust and TAM in online shopping: an integrated model," *MIS Quarterly*. Vol. 27:1.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Karim, K. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (T. Lestari, Ed.). CV. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Kasmir. 2019. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Pertama. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lina. 2016. *Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening*. Medan: Universitas Pelita Harapan.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Mangin, Jean. P. L. Bourgault. N., dan Guerrero M.M. (2008). "Modelling Perceived Usedulness on Adopting Online Banking Through the TAM Model in A Canadian Banking Environment". *Journal of Internet Banking and Commerce*. (online), Vol. 16: 1.

- Pratiwi, Aisyah (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang. Undergraduate thesis, IAIN Padangsidimpuan.
- Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). *The Influence of Service Quality, Marketing Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Sahadat, Zikri. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC. Takengon*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS. Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tahliani, Hani. 2020. *Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. Tangerang: Madani Syariah.
- Tampubolon, (1991). *Mengembangkan Minat dan Kebiasaan Membaca*. Bandung: Angkasa.
- Tika, H. Moh. Panbudu. (2005). *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Terhadap kepuasan nasabah Pada pt. Taspen (persero) cabang yogyakarta*. Yogyakarta: Eprints.uny.ac.id
- Widarjono, Agus. (2015). *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Zahid, Nauman, Asif Mujtaba, dan Adnan Riaz. (2010). "Consumer Acceptance of Online Banking". *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, (Online)*, Vol. 27: 1.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANKEJEREN PADA MASA COVID-19**

Kepada Yth. Bpk/Ibu/Sdr.

Di tempat

Dengan hormat, Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANKEJEREN PADA MASA COVID-19”** maka saya:

Nama : SEJAHTERA

NIM : 1705036006

Fakultas/ Prodi: FEBI/Perbankan Syariah

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Sdr alami. Identitas dan keterangan yang telah Bapak/Ibu/Sdr berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dalam meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti



SEJAHTERA  
NIM : 1705036006

## **IDENTITAS RESPONDEN CARA PENGISIAN ANGKET**

Berikan tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan atau uraian dibawah ini sesuai dengan petunjuk.

### **Bagian pertama**

Petunjuk : pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda check (√)

### **KUESIONER**

1. Nama:
2. Usia:
  - a. 21-30 tahun
  - b. 31-40 tahun
  - c. 41-50 tahun
  - d. 50 >
3. Pendidikan terakhir:
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. D1/D2/D3
  - e. S1/S2/S3

### **Bagian Kedua**

#### **Petunjuk:**

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

Mulai dari skala 1 sampai dengan 5 semakin besar angka yang anda pilih semakin puas, dan sebaliknya.

### A. Kualitas Pelayanan

Sumber	No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	RR	S	SS
Sahadat (2021)	<b>Bukti Fisik (Tanggibles)</b>						
	1	Lingkungan bank yang nyaman dan bersih					
	2	Fasilitas layanan bank lengkap dan tertata dengan rapi					
	<b>Keandalan (Reliability)</b>						
	3	Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedurnya					
	4	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan					
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
	5	Pelayanan yang ramah dan cekatan					
	6	Karyawan bank bersedia membantu tanpa diminta nasabah					
	<b>Jaminan (Assurance)</b>						
	7	Karyawan bank menjamin kerahasiaan nasabah pada saat bertransaksi					
	<b>Empati (Emphaty)</b>						
8	Bank memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah						

### B. Kinerja Karyawan

Sumber	No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	RR	S	SS
Utami (2013)	<b>Pelayanan yang Kondusif</b>						
	1	Karyawan bekerja mengikuti peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan peraturan bank					
	<b>Kedisiplinan</b>						
	2	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
	<b>Tanggung jawab</b>						
	3	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
<b>Kecepatan dan ketepatan waktu</b>							
4	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani nasabah						

<b>Keramahan dan kesopanan</b>						
5	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
<b>Hubungan baik dengan pelayanan</b>						
6	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan nasabah					
<b>Kecekatan</b>						
7	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan nasabah					
<b>Penampilan</b>						
8	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik					

### C. Kepuasan Nasabah

Sumber	No	PERNYATAAN	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	RR	S	SS
Hasanah (2019)	<b>Prosedur Pelayanan</b>						
	1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
	<b>utPersyaratan Pelayanan</b>						
	2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan nasabah					
	<b>Kejelasan dan kompetensi atau kemampuan</b>						
	3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena karyawan memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya					
	<b>Keadalin dalam pelayanan</b>						
	4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena karyawan bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah					
	<b>Kepastian jadwal pelayanan</b>						
	5	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai jadwal pelayanan					
<b>Kenyamanan lingkungan</b>							
6	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercipta lingkungan yang nyaman						
<b>Keamanan Pelayanan</b>							

	7	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan					
--	---	--	--	--	--	--	--

## Lampiran 2. Karakteristik Responden

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	40,6	40,6	40,6
	Perempuan	57	59,4	59,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	42	43,8	43,8	43,8
	31-40 tahun	42	43,8	43,8	87,5
	41-50 tahun	12	12,5	12,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	62	64,58	64,58	64,58
	Wiraswasta	12	12,50	12,50	77,08
	Lainnya	22	22,92	22,92	100,00
	Total	96	100,00	100,00	

### Lampiran 3. Tanggapan Responden

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
1	4	4	4	4	4	4	4	5	33
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	4	4	3	4	29
5	4	4	3	4	3	4	4	4	30
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	5	4	4	4	4	33
9	4	4	3	4	3	2	4	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	4	5	4	5	5	4	4	5	36
12	5	4	5	4	4	4	4	4	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	4	4	4	5	4	4	4	4	33
15	5	5	4	4	4	4	5	4	35
16	3	3	3	3	3	4	4	4	27
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	3	3	2	5	3	4	2	5	27
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	5	5	4	3	4	4	2	4	31
22	4	4	4	3	3	4	4	5	31
23	5	5	4	4	4	4	2	4	32
24	4	4	5	3	4	4	3	4	31
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	3	3	3	3	3	3	26
27	4	4	4	3	3	5	1	2	26
28	4	4	4	3	4	4	3	4	30
29	4	4	4	4	4	5	4	4	33
30	5	4	4	5	4	5	1	5	33
31	4	4	4	3	3	4	3	3	28
32	5	5	3	3	2	2	2	4	26
33	4	4	4	4	4	4	3	4	31
34	3	4	4	4	4	4	2	4	29
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	3	3	3	3	3	3	2	23
37	3	3	3	3	4	3	3	4	26

38	4	4	4	4	4	4	3	5	32
39	4	3	3	3	3	3	4	4	27
40	4	4	4	4	4	4	4	2	30
41	5	5	4	4	4	4	4	4	34
42	4	3	4	4	3	4	4	4	30
43	3	3	3	3	3	3	3	4	25
44	2	3	4	4	4	4	3	5	29
45	4	3	4	4	4	3	4	4	30
46	5	3	5	4	4	4	4	3	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	5	5	5	4	5	5	4	37
49	4	4	5	4	4	5	3	5	34
50	3	5	5	4	4	4	4	4	33
51	4	4	4	4	3	4	4	4	31
52	4	5	5	3	4	5	4	5	35
53	5	5	4	4	5	5	5	4	37
54	4	4	5	4	4	4	4	4	33
55	4	5	4	3	3	5	5	4	33
56	5	4	3	4	4	4	4	4	32
57	5	5	5	5	4	5	5	5	39
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	4	4	5	5	5	35
60	2	4	3	3	3	3	2	5	25
61	4	4	3	4	4	3	4	4	30
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	3	4	4	4	3	5	2	29
64	5	5	4	4	4	4	4	4	34
65	5	3	4	4	4	4	3	4	31
66	5	4	4	4	4	4	4	3	32
67	3	3	3	3	3	3	4	5	27
68	4	4	4	3	4	4	3	5	31
69	4	4	4	4	4	5	4	5	34
70	3	3	3	3	3	4	4	3	26
71	4	3	3	3	3	3	2	4	25
72	4	3	4	4	4	4	4	5	32
73	5	4	4	4	4	4	4	4	33
74	5	4	3	5	5	3	5	4	34
75	4	4	3	4	3	3	4	3	28
76	4	4	4	4	2	4	3	4	29

77	3	3	3	3	4	4	4	4	28
78	4	3	4	4	3	4	4	4	30
79	4	3	3	3	3	3	4	4	27
80	4	4	4	3	4	4	4	4	31
81	3	3	3	3	3	3	3	4	25
82	3	2	3	4	3	3	2	4	24
83	4	3	3	3	2	2	3	4	24
84	5	4	3	3	4	4	4	4	31
85	3	4	4	4	4	4	4	4	31
86	4	4	3	4	4	4	4	4	31
87	4	2	3	3	3	4	4	4	27
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	4	5	3	4	4	4	4	4	32
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	2	3	4	3	3	4	4	5	28
93	4	4	3	4	4	4	4	4	31
94	4	4	4	4	4	4	4	5	33
95	5	4	4	3	4	4	4	4	32
96	4	5	5	5	5	5	5	4	38

**Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian**

## Uji Validitas

### Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.2	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.3	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.4	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.5	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.6	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.7	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1.8	Pearson Correlation	.427**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	96

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

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

## Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.522**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.2	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.3	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.4	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.5	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.6	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.7	Pearson Correlation	.556**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2.8	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
X2	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	96

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

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

## Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y2	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y3	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y4	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y5	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y6	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y7	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	96
Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	96

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

## Uji Reliabilitas

### Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.819	8

### Kinerja Karyawan (X<sub>2</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.719	8

### Kepuasan Nasabah (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.859	7

## Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.000000
	Std. Deviation	1.99290373
Most Extreme Differences	Absolute	0.076
	Positive	0.071
	Negative	-0.076
Test Statistic		0.076
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.

### Uji Multikolonieritas

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.984	2.059		-1.935	0.056		
	X1	0.290	0.069	0.297	4.214	0.000	0.624	1.604
	X2	0.687	0.077	0.628	8.895	0.000	0.624	1.604

a. Dependent Variable: Y

### Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0.584	1.385		0.421	0.674
	X1	0.035	0.046	0.097	0.745	0.458
	X2	-0.006	0.052	-0.016	-0.120	0.904

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Lampiran 6. Uji Linear Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.984	2.059		-1.935	0.056
	X1	0.290	0.069	0.297	4.214	0.000
	X2	0.687	0.077	0.628	8.895	0.000

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 7. Uji Hipotesis

### Uji T (Parsial)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.984	2.059		-1.935	0.056
	X1	0.290	0.069	0.297	4.214	0.000
	X2	0.687	0.077	0.628	8.895	0.000

a. Dependent Variable: Y

### Uji F (Simultan)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	929.681	2	464.841	114.575	.000 <sup>b</sup>
	Residual	377.308	93	4.057		
	Total	1306.990	95			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	0.711	0.705	2.014

- a. Predictors: (Constant), X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 8. Bukti Penyebaran Kuesioner

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINE

Pertanyaan Jawaban 60 Setelan

Nama  
Yuuni

Pekerjaan  
Guru Tk

Jenis Kelamin  
 Laki-laki  
 Perempuan

Apakah anda memiliki rekening di Bank Aceh Syariah cabang blankejeren?  
 Ya  
 Tidak

USIA  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 50 >

PENDIDIKAN TERAKHIR  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D1/D2/D3  
 S1/S2/S3

Kualitas Pelayanan

1. Lingkungan bank yang nyaman dan bersih  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

2. Fasilitas layanan bank lengkap dan tertata dengan rapi  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

3. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedurnya  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINE

Pertanyaan Jawaban 60 Setelan

Nama  
Fitriani

Pekerjaan  
Bidan

Jenis Kelamin  
 Laki-laki  
 Perempuan

Apakah anda memiliki rekening di Bank Aceh Syariah cabang blankejeren?  
 Ya  
 Tidak

USIA  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 50 >

PENDIDIKAN TERAKHIR  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D1/D2/D3  
 S1/S2/S3

Kualitas Pelayanan

1. Lingkungan bank yang nyaman dan bersih  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

3. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedurnya  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANKEJEREN PADA MASA COVID-19

Pertanyaan Jawaban 60 Setelan

Nama  
Yuli Hikmah, Amd, IBMK

Pekerjaan  
Iktikawan IBMK

Jenis Kelamin  
 Laki-laki  
 Perempuan

Apakah anda memiliki rekening di Bank Aceh Syariah cabang blankejeren?  
 Ya  
 Tidak

USIA  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 50 >

PENDIDIKAN TERAKHIR  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D1/D2/D3  
 S1/S2/S3

Kualitas Pelayanan

1. Lingkungan bank yang nyaman dan bersih  
 Sangat setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

2. Fasilitas layanan bank lengkap dan tertata dengan rapi  
 Sangat setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

3. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedurnya  
 Sangat setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

4. Jenis layanan yang di bankkan sesuai dengan yang ditawarkan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

5. Pelayanan yang ramah dan cekatan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

# Lanjutan

Pertanyaan Jawaban **Setelan**

**Nama**  
Lastriana Fitri, S.kep, M.kes

**Pekerjaan**  
Kepala ruang rekam medik

**Jenis Kelamin**  
 Laki-laki  
 Perempuan

Apakah anda memiliki rekening di Bank Aceh Syariah cabang blankajejeren?  
 Ya  
 Tidak

**USIA**  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 50 >

**PENDIDIKAN TERAKHIR**  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D1/D2/D3  
 S1/S2/S3

**Kualitas Pelayanan**

1. Lingkungan bank yang nyaman dan bersih  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

3. Pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan prosedurnya  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

4. Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

5. Pelayanan yang ramah dan cekatan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINE

Pertanyaan Jawaban **Setelan**

**Nama**  
Andiansyah

**Pekerjaan**  
Staf rekam medik

**Jenis Kelamin**  
 Laki-laki  
 Perempuan

Apakah anda memiliki rekening di Bank Aceh Syariah cabang blankajejeren?  
 Ya  
 Tidak

**USIA**  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 50 >

**PENDIDIKAN TERAKHIR**  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D1/D2/D3  
 S1/S2/S3

**Kualitas Pelayanan**

1. Lingkungan bank yang nyaman dan bersih  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

4. Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

5. Pelayanan yang ramah dan cekatan  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

6. Karyawan bank bersedia membantu tanpa diminta masalah  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

7. Karyawan bank merajarin kerahasiaan masalah pada saat bertransaksi  
 Sangat Setuju  
 Setuju  
 Ragu-ragu  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak setuju

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Sejahtera  
Tempat/Tanggal Lahir : Rerebe, 10 Oktober 2022  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Dusun mule, penampaan, Kec.Blangkejeren,  
Kab. Gayo Lues, Aceh.  
Nomot Telepon/Hp : 082293107283  
Email : sejahtera181@gmail.com

### PENDIDIKAN FORMAL

1. SDN 1 Tripejaya Tahun 2005-2011
2. MTS Al-Kautsar Al-Akbar Medan Tahun 2011-2014
3. MA Al-Kautsar Al-Akbar Medan Tahun 2014-2017
4. Uin Walisongo Semarang Tahun 2017-2022

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 05 Desember 2022

Penulis



**Sejahtera**