

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus BTN Syariah KCS Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

NAILIL MUNA
1505036059

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
TAHUN 2019**

CHOIRUL HUDA, M.Ag

Perum Bukit Beringin Asri D.20

CITA SARY DJA'AKUM, SHL., MEI

Alamat: Permata Puri, Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 eksemplar

Hal : NASKAH SKRIPSI

A.n. Sdri. NAILIL MUNA

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum wr.wb

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

Nama : NAILIL MUNA

Nomor Induk : 1505036059

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus BTN Syariah KCS Semarang)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut untuk segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Semarang, 3 Juli 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Choirul Huda, M.Ag

NIP. 19720416 200112 1 002



Cita Sary Dja'akum, SHL., MEI

NIP. 19820422 201503 2 004

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Hamka Km.02 Semarang Telp/Fax. (024)7601291

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Nailil Muna
NIM : 1505036059
Judul :Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman
Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (studi
kasus BTN Syariah kcs Semarang)

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

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2019/2020

Semarang, 17 juli 2019

Ketua Sidang

(H. Dra. Nur Huda M.Ag)

NIP. 19690830 199403 2 003

Sekretaris Sidang

(Choirul Huda, M.Ag)

NIP. 19760109 200501 1 002

Penguji I

(Much. Fauzi, SE, M.P)

NIP. 19730217 2006

Penguji II

(H. Ade Yusuf Mujadid, M.Ag)

NIP. 19670119 199803 1 002

Pembimbing I

(Choirul Huda, M.Ag)

NIP. 19760109 200501 1 002

Pembimbing II

(Cita Sary Dja'alam SHI, MEI)

NIP. 19820422 201503



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum
sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka
sendiri

(Q.S. Ar-Ra'ad :11)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang insyaallah memberikan Syafa'at kepada umat Nabi Muhammad SAW yang beriman.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu mendukung penulis sehingga skripsi ini bisa disusun sebagaimana mestinya.

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta. Teruntukayah tercinta terimakasih atas limpahan kasih sayang, kesabaran yang tak terhingga dan semua yang engkau ajarkankepada penulis. Teruntuk ibu tercinta terimakasih telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga ayah dan ibu diberikan oleh Allah umur yang panjang, kesehatan, serta kemurahan rizqi yang berkah.
2. Terimakasih untuk Abah Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag., dan Umi Dr. Umi Arikhah, M. Ag., selaku Pengasuh Pondok Pesantren Darul falah Besongo Semarang sekaligus orang tua

kedua penulis selama kuliah. Tak lupa pula para asatidz dan ustadzad Pondok Pesantren Darul falah Besongo terumama untuk Miss. Elycha Najahah yang telah membantu dan membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.

3. Untuk adek tercinta Muhammad Ilham Manshur terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Semoga kita bisa terus saling mendukung dan membantu satu sama lain.
4. Untuk keluarga Agung Prasetya Hasan terimakasih atas dukungan, bantuan, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah ini sampai akhir.
5. Terimakasih untuk teman-teman Pondok Pesantren Darul Falah Besongo Semarang khususnya kepada Sheilla Maharani, Minhatus Saniyah, Ahris Fuadatil Hikmah, teman-teman Darul falah angkatan 2015 dan teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas motivasi dan semangatnya.
6. Terimakasih untuk Sahabat-sahabat terbaikku Hersy Fujiyanti, Alifatul Jannah, Siti Aisyatun Nahdiah, Elfrida Nurusstanny, Ana Mahbubah dan Dewi Uswatun Khasanah terima kasih telah berbagi suka dan duka selama penulis menimba ilmu di UIN Walisongo Semarang maupun di

Pondok Pesantren Darul Falah Besongo Semarang. Semoga persahabatan dan juga tali silaturahmi dapat kita jaga walaupun tidak bersama-sama lagi

7. Terimakasih untuk sahabat-sahabat seperjuangan Via Elmila, Istifadatul Laili, Lina Rizqia, Avita Puji Ilahi dan semua teman-temanku yang tak dapat kusebutkan satu-persatu terimakasih atas semua dukungan dan motivasinya.
8. Terimakasih untuk teman-teman PBAS-B 2015 dan keluarga besar perbankan syariah 2015. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga meski kini telah sibuk dengan urusan masing-masing.
9. Terimakasih kepada teman-teman magang BTN Syariah KCS Semarang dan keluarga besar BTN Syariah KCS Semarang yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama 2 bulan menjalani magang. Kepada teman-teman KKN posko 73, warga, serta pemerintah Desa Banjarsari, Gajah, Demak yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis selama menjalani KKN 45 hari.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

DEKLARASI

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

Semarang, 3 Juli 2019

Deklarator,

Nailil Muna

NIM.1505036059

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam disertasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. 158/1987 dan Nomor 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-]di sengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arab nya.

ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	'
ث	ṡ	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	ṡ	ي	Y
ض	ḍ		

Bacaan *Madd*:

Pendek A = َ ; i = ِ u = ُ

Panjang Â = َ ; î = ِ ; û = ُ

Diftong Ay = َئِ ; aw = َؤِ

ABSTRAK

Beberapa tahun belakangan ini perbankan syariah semakin memiliki prospek dan masa depan yang sangat bagus. Mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam merupakan salah satu peluang besar bagi perbankan syariah. Namun, peluang dan prospek yang sangat bagus ini tidak sedikit kaum milenial yang masih belum sadar untuk menabung di bank syariah karena faktor fasilitas pelayanan yang masih kurang. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan keragaman produk di BTN Syariah KCS Semarang dengan judul : “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus BTN Syariah KCS Semarang)”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, oleh karena itu nantinya data yang diperoleh berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas dua variabel X yaitu kualitas layanan dan keragaman produk, serta variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana dan parsial dengan menggunakan SPSS. Sampel dalam penelitian ini adalah 94 dari populasi yaitu 1489 nasabah BTN Syariah KCS Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05). Sedangkan untuk variabel keberagaman produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05).

Kata kunci : kualitas layanan, keberagaman produk, kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayahNya kepada kita semua sehingga sampai dengan detik ini kita masih diberi kesempatan untuk bernafas dan menikmati dunia ini. Semoga kita semua diberikan umur panjang dan kesehatan supaya kita bisa terus beribadah dan bersujud kepadaNya.

Shalawat serta salam tidak lupa tercurah kepada junjungan kita Nabi uhammad SAW yang menuntun kita dari jaman jahiliyah menuju jaman islamiyah yaitu agama islam. Semoga kita semua mendapat pengakuan sebagai umat beliau dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Sege nap rasa syukur dan kerendahan hati penulis mengucapkan Alhamdulillah telah terselesainya skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BTN SYARIAH KCS SEMARANG)” dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah hasil jerih payah penulis pribadi, akan tetapi karena adanya wujud akumulasi dari usaha dan

bantuan, pertolongan, serta doa dari berbagai pihak yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag., selaku ketua jurusan program studi S1 Perbankan Syariah dan Heny Yuningrum, SE., M.Si., selaku sekretaris jurusan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Choirul Huda, M.Ag., dan Cita Sary Dja'akum, SHI., MEI., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, serta bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar dan baik.
5. Segenap dosen UIN Walisongo Semarang beserta staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah melayani dan memberikan sebagian ilmu mereka dengan penuh kesabaran.

6. Orang tua penulis yang sudah memberikan semangat dan doa yang tak pernah berhenti.
7. Seluruh nasabah BTN Syariah KCS Semarang yang menjadi objek penelitian di dalam skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang telah membantu di dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalaskebaikan mereka dengan sesuatu yang lebih dibanding apa yang mereka berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat dibutuhkan supaya penelitian yang akan datang bisa lebih baik lagi.

Wasslamu'alaikum Wr, Wb.

Semarang, 3 Juli 2019

Nailil Muna
1505036059

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI.....	viii
TRANSLITERASI.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Kualitas Layanan.....	13
2.1.1. Pengertian pelayanan nasabah	13
2.1.2. Karakteristik pelayanan	16
2.2. Keragaman Produk.....	28
2.2.1. Pengertian Keragaman Produk.....	28
2.2.2. Keunggulan Produk.....	30
2.2.3. Produk-produk perbankan syariah ...	33
2.2.3.1. Produk penghimpunan dana (funding).....	33
2.2.3.1.1. Tabungan	33

2.2.3.1.2. Deposito	34
2.2.3.1.3. Giro	34
2.2.3.2. Produk penyaluran dana (landing)	35
2.2.3.2.1. Pembiayaan dengan prinsip jual beli (ba'i).....	35
2.2.3.2.2. Prinsip sewa (ijarah)	37
2.2.3.2.3. Prinsip bagi hasil.....	37
2.2.3.3. Produk Jasa Perbankan	38
2.2.3.3.1. Al Hiwalah (pemindahan hutang)	38
2.2.3.3.2. Ar Rahn (Gadai).....	38
2.2.3.3.3. Al Qard (pinjaman).....	39
2.2.3.3.4. Al Wakalah (pelimpahan kekuasaan).....	39
2.2.3.3.5. Al Kafalah (Jaminan).....	39
2.3. Kepuasan Nasabah	40
2.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	40
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	46
2.4. Penelitian Terdahulu	48
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritik	52
2.6. Hipotesa	52

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	54
3.2. Jenis dan Sumber data.....	55
3.3. Populasi dan Sampel	56
3.3.1. Populasi	56
3.3.2. Sampel.....	56
3.4. Teknik Pengumpulan Data	57

3.4.1. Angket atau Kuisisioner	57
3.5. Skala Pengukuran	59
3.6. Definisi Konsep dan Operasional	60
3.7. Teknik Analisis data	63
3.7.1. Uji validitas	63
3.7.2. Uji reliabilitas	64
3.7.3. Uji asumsi klasik	65
3.7.3.1. Uji multikolonieritas.....	65
3.7.3.2. Uji heteroskedastisitas.....	66
3.7.3.3. Uji normalitas	67
3.7.3.4. Uji autokorelasi	68
3.7.4. Uji hipotesis	68
3.7.4.1. Uji simultan (F test)	69
3.7.4.2. Uji parsial (T tes)	70
3.7.4.3. Koefisien determinasi (R ²)	71

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum BTN syariah kcs semarang.....	74
4.1.1. Sejarah BTN syariah kcs semarang..	74
4.1.2. Visi dan Misi BTN syariah kcs semarang.....	79
4.1.2.1. Visi bank BTN	79
4.1.2.2. Misi bank BTN.....	79
4.1.2.3. Budaya perusahaan.....	80
4.2. Karakteristik Responden	89
4.2.1. Berdasarkan jenis kelamin.....	90
4.2.2. Berdasarkan umur	90
4.2.3. Berdasarkan jenis pekerjaan.....	91

4.2.4. Berdasarkan nasabah berkunjung ...	92
4.3. Analisis dan Interpretasi	93
4.3.1. Uji validitas.....	94
4.3.2. Uji reliabilitas.....	96
4.3.3. Uji asumsi klasik.....	98
4.3.3.1. Uji multikolonieritas	98
4.3.3.2. Uji heteroskedastisitas	99
4.3.3.3. Uji normalitas	101
4.3.3.3.1. Uji normalitas dengan histogram.....	101
4.3.3.3.2. Uji normalitas dengan normal plot.....	102
4.3.3.3.3. Uji kolmogorov -smirnov .	103
4.3.3.4. Uji autokorelasi	104
4.3.4. Uji hipotesis	105
4.3.4.1. Uji F	107
4.3.4.2. Uji T.....	108
4.3.4.3. Uji koefisien determinasi.....	109
4.4. Pembahasan	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	113
5.2. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian terdahulu	48
3.1	Skala penilaian likert	58
3.2	Indikator penilaian	61
4.1	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	90
4.2	Deskripsi responden berdasarkan umur.....	90
4.3	Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	91
4.4	Deskripsi responden berdasarkan berapa banyak nasabah berkunjung	92
4.5	Uji validitas	94
4.6	Uji reliabilitas X1, X2, Y	97
4.7	Uji multikolonieritas.....	98
4.8	Uji heteroskedastisitas	100
4.9	Uji normalitas dengan histogram.....	101
4.10	Uji normalitas grafik P-plots	102
4.11	Uji normalitas kolmogorov smirnov	103
4.12	Uji autokorelasi	104
4.13	Uji hipotesa.....	105
4.14	Uji F.....	107
4.15	Uji T	108
4.16	Uji R square.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Era Globalisasi seperti ini, bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an.¹

Bank syariah lahir di Indonesia sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah bank Muamalat Indonesia yang lahir sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991 dan pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak 84 milyar. Pada tanggal 3 November 1991, dalam acara silaturahmi Presiden di Istana Bogor dapat dipenuhi dengan total komitmen modal awal sebesar Rp. 106.382.000. Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi. Sehingga pada bulan September 1999, Bank

¹ Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema insani, 2001, hal 25

Muamalat Indonesia telah memiliki lebih 45 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, dan Makasar.²

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syari'ah belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan Nasional. Landasan hukum operasi bank syari'ah yang menggunakan sistem syari'ah hanya dikategorikan sebagai "Bank dengan sistem bagi hasil" tidak terdapat rincian landasan hukum syari'ah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini tercermin dari UU No.7 Tahun 1992 dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepiantas dan merupakan sisipan belaka.³

Perbankan syariah merupakan badan usaha yang bergerak dibidang sektor jasa yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi Syariah. Salah satu ciri khas dari bank syariah yaitu tidak menerima dan tidak membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi dalam operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil dengan akad yang telah diperjanjikan. .

² Bank Muamalat, Annual Report, Jakarta, 1999

³Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank...*,hal 26

Keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 sejalan dengan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu pada tahun 1998 dilakukan amandemen Undang-undang tentang perbankan syariah No.10 tahun 1998 yang berisi tentang peningkatan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat.⁴ Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan undang-undang saja tetapi juga harus berorientasi pada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bank

⁴Septiana Dwi Exmawati, Pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, hal 7

syariah dalam hal layanan kepada masyarakat mengenai jenis produk atau jasa yang ditawarkan perlu ditingkatkan.

Pertumbuhan dan perkembangan sektor industri lembaga syariah di Indonesia yang sudah cukup pesat ini ternyata belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memadai, sehingga berdampak pada praktik atau transaksi keuangan yang sering kali mrnyimpang. hal ini disebabkan lembaga-lembaga akademik dan pelatihan di bidang perbankan syariah ini sangat terbatas sehingga tenaga berpengalaman dan terdidik di bidang perbankan kurang memadai.

Sumber daya manusia memegang peranan cukup penting bagi keberhasilan suatu lembaga. Kualitas SDM dalam organisasi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya suatu organisasi dalam konteks perbankan syariah. Dalam wadah organisasi perbankan syariah harus menempuh berbagai cara untuk mendapatkan SDM yang memiliki kualitas tinggi, kinerja yang produktif, ketrampilan dan kreativitas, profesionalisme serta mampu menguasai dan mengembangkan teknologi. Upaya untuk menciptakan SDM yang baik bukanlah suatu yang mudah, untuk itu penerapan kualitas pelayanan di bank syariah juga sangat mendukung.

Pelayanan yang baik sangat penting dilakukan oleh pegawai, karena pelayanan merupakan perilaku pegawai bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah. Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah pegawai harus menguasai ketrampilan dan keahlian sesuai dengan bidang yang dikerjakan, oleh karena itu salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pegawai yang berpengalaman. pengalaman kerja merupakan langkah untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kemampuannya dan dalam penempatan sebagai upaya menciptakan kepuasan nasabah bagi suatu perusahaan.

Faktor kemampuan seseorang tidak cukup hanya dilihat dari segi pendidikan dan pelatihan saja, namun bisa juga dilihat dari segi pengalaman kerja seseorang selama bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi tertentu. Pengalaman dalam pekerjaan dengan sendirinya dapat meningkatkan kemampuan kerja karena semakin banyak variasi pekerjaan dan objeknya semakin intensif pengalaman pekerjaan yang diperoleh oleh orang yang bersangkutan, karena semakin banyak kemampuan kinerja semakin bagus

kualitas layanan yang diberikan seorang pegawai dan tentunya kepuasan nasabah juga semakin meningkat.⁵

Standar layanan Bank Indonesia dalam segi pelayanan adalah apabila ada biaya yang timbul atas layanan informasi publik yang diberikan dapat menjadi beban Bank Indonesia atau dibebankan kepada pemohon informasi, kemudian pemohon informasi dapat dibebankan atas biaya penggantian atau perekaman yang timbul atas permohonan informasi atau biaya komunikasi telepon dan petugas informasi tidak menerima segala bentuk imbalan dari pemohon informasi dalam rangka memberikan layanan informasi publik.⁶

Pada BTN Syariah KCS Semarang dalam standar pelayanan khususnya pada teller juga mengacu pada standar layanan di Bank Indonesia. Dalam melayani nasabahnya teller juga harus mempunyai standar layanan dan target dalam mencapai kepuasan nasabahnya. Karena seandainya nasabah banyak yang melakukan transaksi teller tidak mempunyai standar layanan yang baik maka nasabah merasa bosan menunggu antrian yang panjang tersebut. Hal yang

5

AndiMalatta, <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2008/21TAHUN2008UU.htm>/akses pada 22/07/2019 pukul 21.14

⁶ <http://www.bi.go.id/id/ppid/Standar-Layanan/kebijakan-mutu-/contents/default.aspx>, di unduh pada 22/07/2019 diakses ada pukul 21.56

paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik dan murah senyum. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan.

Selain pelayanan yang baik produk yang unggul juga berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Semakin pesatnya persaingan saat ini membuat sektor perbankan saling bersaing dalam menawarkan keunggulan produknya masing-masing. Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Di samping persaingan yang sangat ketat saat ini, bank harus menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh produk dan jasanya.

Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Kemudian untuk menang dalam suatu persaingan maka dalam memasarkan produk saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga tergantung dari strategi

yang diterapkan oleh perusahaan dan keberhasilan suatu produk baru menjadi kunci utama bagi banyak perusahaan.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁷

Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank BTN syariah KCS Semarang agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Semarang. Untuk mempertahankan

7

nasabahnya, BTN syariah KCS Semarang menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali. Dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya, BTN syariah KCS Semarang memiliki standart yang sama dalam mengukur pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan keragaman produk bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang pelayanan dan keberagaman produk yang di miliki BTN syariah KCS Semarang. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Keragaman produk terhadap Kepuasan Nasabah di BTN syariah KCS Semarang”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syari’ah KCS Semarang?
2. Bagaimana pengaruh keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian ini diantaranya:

1.3.1.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang

1.3.1.2. Manfaat Penelitian

1. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba menggali konsep teoritis mengenai kualitas layanan dan keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah di BTN syariah kcs semarang.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan pengetahuan bagi peneliti sejenis
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Khususnya yang pertama bagi penyusun dan kemudian bagi lembaga-lembaga yang berkecimpung di dalam dunia perbankan syariah.

1.4. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menerangkan terkait dengan kualitas layanan, keberagaman produk, dan kepuasan nasabah, mengkaji penelitian sebelumnya, kerangka dasar teori dan hipotesa yang mencakup jawaban sementara atas masalah tersebut.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian berupa gambaran umum objek penelitian, deskripsi penelitian dan responden, uji yang digunakan untuk menganalisis data penelitian serta pembahasan terkait dengan hasil penelitian tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Kemudian saran mencakup tentang himbauan kepada para pembaca atau instansi terkait supaya dapat memberikan saran dan juga masukan agar dapat memberikan pengetahuan dan manfaat serta dapat dikembangkan menjadi bahan kajian penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Layanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan Nasabah

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”.¹ Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”.²

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk

¹ KBBI, 2008

² Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung, jurnal An-nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, hal 150

kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Sedangkan Lovelock mendefinisikan pelayanan sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan herdaknya memberikan yang berkualitas baik kepada orang lain.³ Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُعْمِضُوا فِيهِ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-

³ Septiana Dwi Exmawati, Pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, hal 29

baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.’⁴

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur’an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang mbingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia.

⁴ Al-Qur’an dan terjemah, 2008

2.1.2 Karakteristik suatu pelayanan adalah sebagai berikut:⁵

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat secara bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttai bahwa pelayanan merupakan semua usaha yang dilakukam untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Service Excellent*” yang berarti pelayanan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama:2014 , hal. 75

dimiliki instansi pemberi layanan, dalam konteks ini adalah bank.

Lewis dan booms mendefinisikan kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan sebagai tolak ukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Hal tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan, *perasuraman et al* dalam Tjiptono apabila *preceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Apabila *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan yang di persepsikan sebagai kualitas ideal. Baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Tjiptono dan Gregorius disimpulkan ada 5 (lima) dimensi pokok kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan,

daya tanggap, jaminan, dan peduli/empati.⁶ Sementara dalam penelitian Othman dan Owen menambahkan satu indikator yaitu kepatuhan syariah. Hal ini disebabkan karena perbedaan budaya, daerah, agama dan operasi LKS yang berdasarkan hukum Islam dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional. Seperti larangan bertansaksi berdasarkan tingkat suku bunga, penyediaan produk dan jasa syariah sesuai dengan prosedur tertentu⁷. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas/ Keandalan(*reliability*).

Keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di kasir, program promosi dilaksanakan sesuai dengan program yang disosialisasikan, fasilitas kartu atau member/anggota dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Begitu juga pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah dicapai secara

⁶ N.R. Lumempow., S. Mandey., J. J. Rotinsulu. Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk cabang Bahu Mall Manado, Jurnal EMBA Vol.3 No. 3 Sept. 2015, Hal. 127-1286

⁷ Supian Sauri, analisis pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota dipusat koperasi syariah Alkamil Jawa Timur, 23 Januari tahun 2017, hal 23

akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan anggota. Dalam konteks ini, Allah SWT juga menghendaki setiap hamba-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ
عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يُعَلِّمُ مَا تُفْعَلُونَ

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Dari ayat tersebut dapat dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk menepati janji dan ikatan serta memelihara sumpah yang telah dikuatkan. Yang dimaksud dengan al-aiman dalam ayat diatas adalah sesuatu yang masuk ke dalam perjanjian dan ikatan, bukan sumpah-sumpah yang diucapkan untuk memberi perintah atau larangan. Demikian itu merupakan tekanan sekaligus ancaman bagi orang-orang yang melanggar janji setelah dia menguatkannya.

2. Daya tanggap (*responsiveness*).

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan anggota, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan anggota, kemampuan menyelesaikan keluhan anggota dengan tepat, dan memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kenutuhan anggota.

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Lembaga yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan. Allah SWT memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitasnya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Insyirah ayat 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

Ayat diatas menjelaskan bahw apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan

sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Maksudnya apabila engkau telah selesai mengurus berbagai kepentingan dunia dan semua kesibukannya, maka bersungguh-sungguh untuk menjalankan ibadah serta melangkan dengan penuh semangat, dengan hati yang tulus dan niat karena Allah.

3. Jaminan (*assurance*).

Jaminan merupakan pengetahuan, adab pekerja dan kemampuan pekerja menghadirkan sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan anggota, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Apabila pemberi pelayanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi anggota terhadap lembaga tersebut.

Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat anggota merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi

anggota yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Peningkatan pengetahuan karyawan sangatlah penting. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, maka akan berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa yang lebih baik kepada anggota. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap lembaga, karena anggota akan membandingkan informasi yang ia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif nasabah semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan anggota untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

4. Empati (*empathy*).

Empati merupakan bentuk perhatian pribadi kepada anggota. Memahami kebutuhan anggota adalah faktor dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan anggota sehingga terjalin hubungan emosional yang baik. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian

terhadap kebutuhan serta keluhan anggota. Perwujudan sikap empati ini akan membuat anggota merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

Sikap empati pegawai dapat ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan anggota, melayani transaksi anggota dengan senang hati, membantu anggota ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan lembaga. Sebuah lembaga harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing anggotanya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepekaan tentang kepekaan anggota. Hal ini merupakan wujud kepatuhan lembaga terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam QS. An-Nahl ayat 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran

dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan hamba-hambanya untuk berbuat adil yakni mengambil sikap tengah dan penuh keseimbangan serta menganjurkan untuk berbuat kebaikan.

5. Bukti fisik (*tangibles*).

Bukti fisik (*tangiabiles*) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, kondisi gedung yang bersih, nyaman dan interior menarik, tempat parkir yang aman serta menjaga penampilan dan ketrampilan pegawai. Ketidakmampuan perusahaan menampilkan bukti fisik dengan baik akan melemahkan citra serta dapat menciptakan presepsi negatif pada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan atau lembaga keuangan harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga anggota merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap lembaga keuangan atau

perusahaan tersebut.⁸ Bukti fisik tersebut bisa dilihat dengan tersedianya musholla di dalam kantor, penampilan karyawan yang syar'i dan rapi, serta interior kantor yang indah yang dihiasi kaligrafi islam. sehingga hal ini akan membuat anggota merasa nyaman dan percaya dengan lembaga keuangan atau perusahaan tersebut.

6. Kepatuhan Syariah (Compliance)

Menurut Arifin, Makna kepatuhan syariah adalah penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan bisnis lain yang terikat. Sedangkan menurut Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati oleh LKS.⁹

Dari beberapa definisi diatas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (compliance) merupakan penerapan nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah yang

⁸ Supian sauri, analisis pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota di pusat koperasi syariah alkamil jawa timur, hal 25

⁹Supian sauri, analisis pengaruh kualitas pelayanan islami..., hal 38

menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan-peraturan islam sebagai alat ukur pemebuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di lembaga keuangan syariah. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah ayat 48

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَيْنَاكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

“Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu”

Ketentuan kepatuhan syariah merupakan jaminan kepatuhan syariah (*compliance assurance*) atas keseluruhan aktivitas lembaga keuangan syariah merupakan hal yang sangat penting bagi investor, anggota dan masyarakat. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
2. Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah.
3. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.
4. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.

2.2.Keragaman Produk

2.3.1 Pengertian Keragaman Produk

Pengertian produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar agar mendapatkan perhatian untuk di beli, digunakan, atau dikonsumsi supaya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Pengertian produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar demi mendapatkan perhatian untuk dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan¹⁰.

Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Agar produk yang dibuat dapat diterima di pasar, maka penciptaan produk haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Produk yang berkualitas tinggi memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering disebut plus. Bagi dunia perbankan produk plus haruslah selalu dapat diciptakan setiap waktu, agar dapat menarik

¹⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2012, hal 139.

calon nasabah baru atau mempertahankan nasabah yang lama. seperti yang tercantum dalam Q.S Al Hujarat ayat 6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا
بِجَهْلَةٍ فَتُصِيبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ تَدْمِينًا

Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.

Dari ayat tersebut dalam dijelaskan bahwa ketika kita memilih suatu produk hendaknya kita harus memperhatikan dengan teliti produk yang kita pilih supaya produk tersebut tidak berdampak buruk pada kita dan menyebabkan kita menyesal atas perbuatan tersebut.

Menurut Kotler, keragaman produk merupakan kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu kepada pembeli. Menurut Asep kondisi yang tercipta dari ketersediaan barang dari jumlah dan jenis yang sangat variatif sehingga menimbulkan banyak pilihan dalam proses belanja konsumen. Seringkali konsumen mengambil keputusan untuk membeli suatu barang adalah yang sebelumnya tidak tercantum dalam

belanja barang. Sedangkan keragaman menurut Maharani Vinci adalah suatu proses perencanaan dan pengendalian ragam produk dalam suatu kelompok.

Salah satu unsur kunci dalam persaingan adalah ragam produk yang disediakan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual, karena dengan adanya macam-macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk setiap saat. Dengan hal tersebut maka akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam produk sesuai dengan keinginan mereka. Keragaman terdiri dari dua yaitu:

1. Wide / lebar yaitu banyaknya variasi produk yang dijual
 - a. Lebar : banyaknya ragam kategori produk
 - b. Sempety : sedikit produk yang disediakan
2. Deep / dalam yaitu banyaknya item pilihan dalam masing-masing category produk
 - a. Dalam : banyak pilihan (warna, ukuran, bahan dan lain-lain) dalam setiap kategori
 - b. Dangkal : sedikit pilihan dalam setiap kategori produk

2.3.2 Keunggulan Produk

Menurut Henard dan Szimanski keunggulan produk adalah superioritas atau pembedaan yang lebih

tinggi dibandingkan dengan tawaran competitor. Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka).¹¹

Cooper dan Kleinschmidt menyatakan bahwa keunggulan produk sangat ditentukan oleh keunikan manfaat yang diberikan produk kepada pelanggan, superioritas produk, inovasi produk yang terus-menerus, kemampuan produk memenuhi pelanggan, kemampuan produk mereduksi biaya yang dikeluarkan pelanggan, kecanggihan teknologi produk dan desain produk itu sendiri.

Keragaman produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran karena produk merupakan hasil dari suatu perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mencapai tujuan dari perusahaannya. Suatu produk harus memiliki keunggulan dari produk-produk yang lain baik

¹¹Septiana Dwi Exmawati, Pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, hal 35

dari segi kualitas, desain, bentuk, ukuran, kemasan, pelayanan, garansi dan rasa agar dapat menarik minat konsumen untuk mencoba dan membeli produk tersebut.

Menurut Tjiptono dimensi kualitas produk meliputi¹²:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keistimewaan tambahan (*features*)
3. Keandalan (*reliability*)
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)
5. Daya tahan (*durability*)
6. Estetika (*asthetic*)

Hal ini dapat dijelaskan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan suatu hasil yang penting dalam mempengaruhi sukses tidaknya suatu produk yang berdampak pada kinerja pemasaran. Dalam perbankan syariah suatu produk tersebut dikatakan sukses atau tidaknya itu tergantung terhadap marketing, selama marketing tidak bekerja otomatis produk tersebut tidak akan jalan, akan tetapi apabila marketing bekerja dengan giat maka produk tersebut akan sukses. Produk sejelek

¹²Septiana Dwi Exmawati, Pengaruh..., hal 35

apapun apabila kita pintar menawarkan pasti akan laris terjual. Dalam konteks perbankan kualitas produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen kepada konsumen baik berupa barang fisik maupun jasa.

2.3.3 Produk-produk perbankan syariah

Produk bank merupakan jasa, kemudian jasa ditawarkan dalam bentuk beraneka ragam. Dalam praktik sehari-hari berbagai jenis jasa bank yang ditawarkan pada masyarakat. Secara garis besar jenis kegiatan usaha bank syariah dapat dibagi ke dalam tiga kategori utama yaitu penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*landing*), dan pelayanan jasa. Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

2.2.3.1 Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

2.2.3.3.1 Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syari'ah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan mudhorobah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah yang penarikannya

dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat yang lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹³

2.2.3.3.2 Deposito

Deposito menurut Undang – Undang Perbankan Syari’ah nomor 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudhorobah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syari’ah dan/atau Unit Usaha Syari’ah (UUS).¹⁴

2.2.3.3.3 Giro

Giro menurut Undang – Undang Perbankan Syari’ah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad wadi’ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari’ah yang penarikannya

¹³ <https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu'alaikum-perbankan-syariah-islam-bangking-indonesia>, diakses tanggal 17 juni 2019 jam 12.27

¹⁴ <https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu'alaikum-perbankan-syariah-islam-bangking-indonesia>, diakses tanggal 17 juni 2019 jam 12.27

dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyat giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan.¹⁵

2.2.3.2 Produk Penyaluran dana (*landing*)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syari'ah terbagi kedalam empat kategori yaitu :

2.2.3.3.1 Pembiayaan dengan prinsip jual beli (Ba'i)

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

1) Pembiayaan Murabahah

Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian

¹⁵ [https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu'alaikum-perbankan-syariah-islam-bangkok-indonesia](https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu%27alaikum-perbankan-syariah-islam-bangkok-indonesia), diakses tanggal 17 juni 2019 jam 12.27

barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atas laba/keuntungan dalam jumlah tertentu.¹⁶

2) Pembiayaan Salam

Salam adalah penjualan suatu barang yang disebutkan sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli dan barang tersebut masih dalam tanggungan penjual, dimana syarat-syarat tersebut diantaranya adalah mendahulukan pembayaran pada waktu akad disepakati. Tujuan penggunaan produk salam ini diutamakan untuk pembelian dan penjualan hasil produksi pertanian, peternakan atau perkebunan.¹⁷

3) Pembiayaan Istishna'

Piutang Istishna' sama dengan Salam yaitu dari segi obyek pesanannya yaitu harus dibuat atau dipesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus. Perbedaannya hanya pada sistem pembayarannya, Salam

¹⁶ Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema insani, 2001, hal 101

¹⁷Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank...*, hal 108

pembayarannya dilakukan sebelum barang diterima dan Istishna' bisa di awal, di tengah atau di akhir pesanan.¹⁸

2.2.3.3.2 Prinsip Sewa (Ijarah)

Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikannya. Dalam konteks perbankan syariah, Ijarah adalah *lease contract* di mana suatu bank atau lembaga keuangan menyewakan peralatan (*equipment*) kepada salah satu nasabahnya berdasarkan pembebanan biaya yang sudah ditentukan secara pasti sebelumnya.

2.2.3.3.3 Prinsip Bagi Hasil

Islam dalam manajemen moneter yang efisien dan adil yang tidak didasarkan pada penerapan metode bunga. Adapun produk pembiayaan bank syari'ah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah musyarakah dan mudharabah.

¹⁸Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank...*, hal 113

2.2.3.3 Produk Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediares (penghubung) antara pihak-pihak yang membutuhkan dana (deficit unit) dengan pihak yang kelebihan dana (surplus unit), Bank Syari'ah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan antara lain:¹⁹

2.2.3.3.1 Al- Hiwalah (pemindahan hutang)

Al-Hiwalah adalah pengalihan hutang dari yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam istilah para ulama, hal ini merupakan pemindahan beban utang dari muhil (orang yang berhutang) menjadi tanggungan muhal alaih taua orang yang berkewajiban membayar hutang.²⁰

2.2.3.3.2 Ar-Rahn (gadai)

Ar-Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya dan barang yang ditahan tersebut

¹⁹ Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema insani, 2001, hal 120

²⁰ Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank...*, hal 126

mempunyai nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa rahn adalah semacam jaminan utang atau gadai.²¹

2.2.3.3.3 Al-Qard (pinjaman)

Al-Qard adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

2.2.3.3.4 Al-Wakalah (pelimpahan kekuasaan)

Wakalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Dalam kata lain wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada orang lain dalam hal-hal yang diwakilkan.

2.2.3.3.5 Al-Kafalah (jaminanan)

Al-Kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung, dalam pengertian lain kafalah juga berarti mengalihkan tanggungjawab seseorang yang dijamin dengan

²¹ Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta: Gema insani, 2001, hal 128

berpegang pada tanggungjawab orang lain sebagai penjamin.²²

2.3.Keuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian kepuasan Nasabah

Keuasan konsumen menurut Zeithaml sebagai “*costumer’s evaluation of a product or service in terms of wheather that product or service has met their needs and expectation*”. Dengan demikian kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut.²³

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat derajat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang di harapkan. Sedangkan definisi kepuasan menurut Engel menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli diamana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui

²²Dr. Muhammad Syafii Antonio, *Bank...*, hal 123

²³ Rahman El-Junusi, *Membangun Kemitraan antara Bank Syariah dan Nasabah dengan pendekatan Cusmtomer Relationship Management (Studi pada Bank Umum Syariah Kota Semarang)*, Semarang: DIPA,201, hal 20

harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan²⁴.

Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Enggel merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kepuasan konsumen sendiri diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang

²⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, hal 193

kemampuan produk tersebut oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka ia akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan konsumen, maka ia akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan orang lain dan informasi iklan.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Dalam konteks perbankan, kepuasan yang di rasakan oleh nasabah pada BTN Syariah KCS Semarang terlihat dari banyaknya nasabah yang melakukan transaksi. Nasabah yang merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugasnya, maka mereka tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya, dan bahkan nasabah tersebut akan menceritakan kepada orang lain untuk menabung ataupun melakukan pembiayaan di BTN Syariah KCS Semarang tersebut.

Berdasarkan perilaku organisasi, harapan dan ketidakcocokan kinerja yang dirasakan dipengaruhi oleh persepsi kualitas, *marketing mix*, merk dan citra perusahaan. Riset menunjukkan bahwa kecocokan positif dan negatif memiliki efek yang berbeda terhadap kepuasan, bahkan terkadang ketidakcocokan berpengaruh lebih besar terhadap ketidakpuasan pelanggan daripada kesesuaian pada tingkat mikro. Untuk memudahkan mengenali kepuasan pelanggan, digunakan ukuran sebagai berikut:

Apabila kinerja > harapan maka pelanggan sangat puas

Apabila kinerja = harapan maka pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan maka pelanggan kecewa

Kepuasan dilihat sebagai pengalaman kumulatif melakukan pembelian dan pengalaman pelanggan dalam mengonsumsi produk jasa.

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value*(nilai) dari produsen atau penyedia jasa.

Nilai ini dapat berasal dari produk, pelayanan, dan sistem. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas maka kepuasan akan terjadi apabila pelanggan atau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas.

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan. Sebagaimana disebutkan Allah dalam QS. Ali- Imran ayat 159:

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

“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.”

Preferensi konsumsi dan alokasi anggaran seorang muslim itu mencakup 4 pilihan, yaitu pilihan pertama terdiri dari kebutuhan duniawi (*wordly needs*) dan kebutuhan ibadah (*cause of Allah*) pilihan kedua terdiri dari konsumsi masa sekarang (*present consumption*) dan konsumsi masa depan (*future consumption*), pilihan ketiga terdiri dari kebutuhan daruriyyah (*essentials*), kebutuhan hajiyyah (*complimentarities*) dan kebutuhan tahsiniyyah (*amelioratories*) dan pilihan keempat terdiri dari berbagai pilihan bebas (*choice between substitutes*). Preferensi konsumsi dalam Islam mencakup pilihan tersebut, sedangkan ekonomi konvensional hanya membatasi pada pilihan kedua dan keempat saja dan mengabaikan pilihan kesatu dan ketiga. Hal ini disebabkan oleh konsep rasionalitas dalam ekonomi konvensional yang digerakkan oleh kepentingan diri sendiri, sehingga motif tersebut akan mempengaruhi proses keputusan konsumen.

Sementara dalam ekonomi Islam, preferensi konsumsi seorang muslim dimotivasi oleh masalah,

sehingga pilihan konsumsinya selalu berupaya untuk menyeimbangkan kepentingan dunia dan akhirat, memperhitungkan konsumsi saat ini dan akan datang, memprioritaskan kebutuhan primer, mengokohkannya dengan sekunder dan memperindah dengan tersier serta menggunakan pilihan manakala diperlukan. Berdasarkan uraian diatas maka, pada prinsipnya etika konsumsi Islam meliputi konsumsi berorientasi dunia dan akhirat, keutamaan prioritas pemenuhan kebutuhan, konsumsi dengan memperhatikan etika dan norma, tidak melakukan kemubaziran, konsumsi dengan mengutamakan kesederhanaan.

2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:²⁵

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Informasi-informasi yang

²⁵Septiana Dwi Exmawati, pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, hal 50

diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghostshopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.

c. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi

dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya, penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak menggunakan metode ini, baik melalui pos, telepon, ataupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.²⁶

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan pada seputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada. Beberapa penelitian yang telah ada berkaitan dengan judul yang peneliti teliti antara lain adalah karya :

Tabel 2.1

N o	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Natalia	Analisis	Faktor-faktor yang

²⁶ Istikomah, analisis faktor-faktor kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah di btn syarih cabang surakarta, hal 16

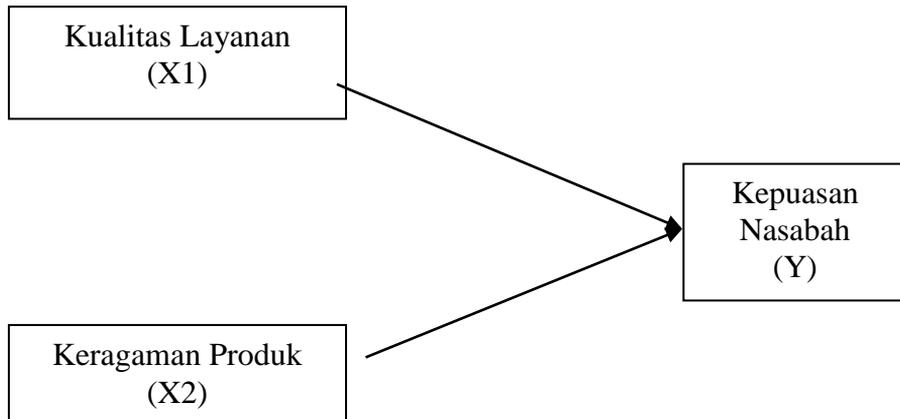
	Ribka Lumempow, Silvy Mandey dan Jopie Jorie Rotinsulu	faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Bank Mandiri tbk cabang Bahu Mall Manado.	berpengaruh adalah: <ul style="list-style-type: none"> • Reabilitas • Daya Tanggap • Jaminan • Empaty • Bukti Fisik
2.	Prof. Dr. Andrianto Widjaja, M.Sc	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi i kepuasan nasabah di bank mandiri tbk kantor cabang pulogadung jakarta.	faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah: <ul style="list-style-type: none"> • keunggulan produk • rasa percaya • pelayanan
3.	Multiyas Silviani	pengaruh kualitas pelayanan	faktor-faktor kepuasan nasabah di BNI Syariah cabang

		terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah Cabang Kusuma negara Yogyakarta.	Kusumanegara Yogyakarta yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • bukti langsung • keandalan • daya tanggap • jaminan • empati
4.	Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri	Pengaruh kualitas Pelayanan, kepuasan dan loyalitas nasabah menggunakan Aplikasi Servqual model pada lembaga pada keuangan mikro syariah kota malang	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> • kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. • Kepuasan nasabah berpengaruh

			<p>terhadap laoyalitas nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.
5.	Nina Indah Febriana	Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Inonesia	<p>Faktor-faktor yang berpengaruh adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compliance • assurance • reability • tangibles • empathy • responsiveness

		Cabang Tulungagung	
--	--	-----------------------	--

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritik



2.6. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. jadi hipotesis juga

dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.²⁷

Kualitas layanan sangat penting untuk melihat bagaimana nasabah merasa puas, karena semakin baik kualitas layanan yang diciptakan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah atau pelanggan.

Berdasarkan dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

H_1 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Keragaman produk merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam kepuasan nasabah. Dengan keragaman produk yang semakin bagus dan semakin inovatif dalam menciptakan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah yang dirasakan.

H_2 = Keragaman produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

²⁷ Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta,2011, hal 63

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan format deskriptif. Menurut Shield, penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi tentang fenomena yang diamati. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah sebuah penelitian yang mempunyai tujuan untuk memberikan sebuah kondisi atau bisa karena berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan pada fenomena yang terjadi, kemudian data yang didapat diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.¹ Dalam penelitian ini mengangkat fenomena kepuasan nasabah memilih bank syariah khususnya di BTN Syari'ah KCS Semarang. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel tersebut adalah kepuasan nasabah (variabel dependen) dan kualitas pelayanan dan keberagaman produk (variabel independen)².

¹ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014 hal. 67

²Elysa Najachah, *Pengaruh Fasilitas, Religiusitas dan Biaya Perkuliahan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi (Study Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)*. UIN Walisongo Semarang : 2014

3.2. Jenis dan Sumber Data

Di dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.³ Data primer dapat diperoleh melalui wawancara langsung, wawancara tidak langsung, ataupun melalui pengisian kuesioner. Di dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh 94 nasabah bank BTN Syariah KCS Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk keterangan yang sudah jadi atau telah diolah oleh pihak lain dan biasanya dalam bentuk publikasi ke dalam buku, majalah, ataupun jurnal.⁴ Di dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui jurnal-jurnal dan literatur yang ada di perpustakaan.

³ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014 hal. 117

⁴Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.,M.Pd., *Metodologi...*, hal.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah keseluruhan subyek penelitian yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BTN Syariah Semarang sebanyak 1489 nasabah.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁶ Jumlah sampel yang telah ditetapkan dapat menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan.

Dengan demikian diketahui jumlah sampel yang representatif adalah sebagai berikut:

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

⁵Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta, 2011, hal 80

⁶Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT. Rineka cipta, 2006, hal 131

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolehir atau diinginkan.

Untuk itu digunakan tingkat presisi 10% maka jumlah sampel penelitian adalah

$$n = \frac{1489}{1 + 1489 (0,1)^2}$$

$$n = 93,70 = 94$$

Dari hasil penentuan sampel diatas dengan menggunakan rumus slovin, maka di peroleh sampel sebanyak 94 orang.

3.4. Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Melalui angket atau kuisisioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang

digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.⁷ Kuesioner tersebut digunakan untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup karena terdapat alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan, keragaman produk, dan kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KSC Semarang dalam mencapai kepuasan nasabah. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket akan digunakan teknik tertutup dengan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban, sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skala Penilaian Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5

⁷Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta, 2011, hal 142

S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam suatu alat ukur sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala pengukuran interval dengan teknik skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

3.6. Definisi Konsep dan Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran akan definisi variabel dan indikator pada penelitian. Selanjutnya definisi operasional menggambarkan pula pengukuran atas variabel dan indikator yang dikembangkan pada penelitian ini. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah dan dua variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan keragaman produk. Variabel merupakan obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sedangkan pengukuran merupakan suatu proses dimana suatu angka atau simbol dilekatkan pada karakteristik sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pengukuran dengan skala likert, dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan alternatif jawaban.⁸ Berikut ini adalah tabel tentang variabel dan pengukuran dalam penelitian ini :

⁸Sugiono, *Metode...*, hal 92

Tabel 3.2

Definisi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang bersifat tidak terwujud atau tidak dapat dimiliki.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible (berwujud/bukti fisik) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Empathy (empati) 5. Jaminan 6. Compliance (kepatuhan syariah) 	Likert
Keragaman Produk	Banyaknya ragam atau macam-macam produk dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggungjawab sosial 2. Inovasi 3. Kualitas 	Likert

	artian kelengkapan produk mulai dari banyaknya jenis, merk, warna, bahan, ukuran, kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko atau perusahaan.	manajemen 4. Kepercayaan masyarakat	
Kepuasan Nasabah	Perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Likert

	hasil suatu produk dengan harapannya.		
--	---------------------------------------	--	--

3.7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan uji analisis regresi sederhana yaitu:

3.7.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer. Hasil perhitungan (pada kolom Corrected Item-Total Correlation) kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 5%.⁹

⁹Elysa Najachah, *Pengaruh Fasilitas, Religiusitas dan Biaya Perkuliahan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan*

Tahapan yang dilakukan untuk melakukan uji validitas adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur
2. Melakukan pengujian pada beberapa responden
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
4. Menghitung nilai korelasi antara masing-masing skor butir jawaban dengan skor total dan butir jawaban.
5. Mengolah data dengan menggunakan rumus spss
6. Apabila nilai r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel maka hasilnya adalah valid
7. Apabila r -hitung lebih kecil dari nilai r -tabel maka hasilnya tidak valid
8. Apabila nilai $p < 0,05$ maka dikatakan valid
9. Apabila nilai $p > 0,05$ maka dikatakan tidak valid.
- 10.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu menunjukkan sejauh mana instrument dapat dipercaya dan diharapkan. untuk mengetahui reliabel tidaknya suatu data, maka

diujicobakan terlebih dahulu. Teknik untuk menguji reliabel atau tidaknya suatu alat ukur yaitu dengan teknik ulangan dengan cara memberikan angket yang sama sebanyak dua kali kepada sejumlah subyek yang sama pada waktu yang berbeda, kondisi pengukuran dijaga agar relatif sama. Sama halnya dengan uji validitas, uji reliabilitas menggunakan bantuan komputer. Hasilnya dapat dilihat pada output tabel Reliability Statistic nilai Cronbach alpha.

Untuk mengetahui instrumen reliabel atau tidak dengan cara mengkonsultasikan r alpha cronbach dengan 0,6. Apabila hasil perhitungan koefisien korelasi atau r alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0,6 maka variabel dinyatakan reliabel.

3.7.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi multikolonieritas, heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

3.7.3.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-

variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam suatu model regresi, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantara sesama variabel independen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (tolerance value) dan nilai variance inflation factor (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01, dan untuk nilai VIF kurang dari 10.

3.7.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Deteksi

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED dengan SRESID. Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.7.3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi datanya terdistribusi normal atau tidak. Jika distribusi data mengikuti distribusi normal atau mendekati normal maka regresi dikatakan baik. Caranya dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan di bandingkan dengan garis-garis diagonal.

Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya atau dengan melihat kemencengan (skewness) dari grafik histogram. Model

regresi dikatakan mengikuti distribusi normal apabila grafik histogram tidak menceng ke kiri dan ke kanan.

3.7.3.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Adapun uji autokorelasi ini menggunakan uji autokorelasi dengan Run-Test.

3.7.4. Analisis Linear Berganda (Pengujian Hipotesis)

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat studi mengenai ketergantungan variabel independen (kualitas layanan dan keberagaman produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dengan tujuan untuk memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependent berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.¹⁰ persamaan matematis analisis regresi linier berganda dituliskan sebagai berikut :

¹⁰ UIN Walisongo Semarang dan yayasan cendekia solution yogyakarta, Modul pelatihan pengolahan data statistik dengan spss.

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

Dimana :

Y = kepuasan nasabah

A = konstanta

X1 = kualitas pelayanan

X2 = keberagaman produk

b1,b2 = koefisien regresi

e = error

Analisis regresi linier berganda meliputi uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan dan keberagaman produk dalam menjelaskan tentang kepuasan nasabah, uji F bertujuan melihat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah dan uji t untuk melihat pengaruh secara parsial tentang kualitas pelayanan dan keberagaman produk terhadap kepuasan nasabah, lebih lengkapnya lihat penjelasan berikut ini:

3.7.4.1. Uji F (pengujian secara simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau

taraf signifikan 5% ($\lambda = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

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

3.7.4.2. Uji t (Pengujian secara parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sehingga dapat diketahui apakah pengaruh kualitas layanan (X1) dan keberagaman produk (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), signifikan atau tidak.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\lambda = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika t hitung $>$ t tabel dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\lambda = 0,05$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika t hitung $<$ t tabel dan probabilitas (nilai signifikansi) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\lambda = 0,05$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Dimana t tabel ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu $df = N-k$.

3.7.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel penjelas yaitu kualitas layanan (X_1), dan keberagaman produk dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi adalah

antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 (Adjusted R Square) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik

atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Untuk variabel bebas lebih dari dua menggunakan Adjusted R^2 .

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum BTN Syariah KCS Semarang

Adapun gambaran umum tentang BTN Syariah KCS Semarang yang meliputi sejarah dan visi misi BTN Syariah KCS Semarang adalah sebagai berikut:

4.1.1. Sejarah BTN Syariah KCS Semarang

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

¹ Artikel diakses dari [http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang Kami/Profil –BTN-Syariah](http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang%20Kami/Profil%20BTN-Syariah) pada tanggal 28 juni 2019 jam 15.27 WIB

Jumlah bank syariah semakin bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No14/DIR/DSYA/2004.²

Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya

² Artikel diakses dari <http://http://www.btn.co.id/id/syariah/TentangKami/Profil-BTN-Syariah> pada tanggal 28 juni 2019 jam 15.27 WIB

Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Devisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.

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

- a. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- b. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan.

- c. Mempertahankan loyalitas nasabah bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- d. Memberikan Keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada segenap nasabah dan pegawai.

Perkembangan dan pengembangan usaha terus dilakukan dari beberapa tahun terakhir, berdasarkan surat penegasan dari Bank Indonesia No.8/45/DBS/PIA/Sm tanggal 6 Juli 2006 perihal pembukaan kantor kas dan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan (RKT) tahun 2006, BTN Syariah KCS Semarang berhasil membuka 5 kantor kas yang berbeda di lima tempat, yaitu:³

1. KCS Semarang
Terletak di Jl. A. Yani No. 195 C Semarang 50133
Telp. 024-8449918, 8449919
2. KCPS Majapahit
Terletak di Jl. Brigjen Sudiarto No. 324B Semarang
Telp. 024- 6700548, 6700549
3. KCPS Ngaliyan
Terletak di Ruko Ngaliyan Jl. Profesor Hamka No. 34 Purwoyoso Kec. Ngaliyan, Semarang.

³ Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

Telp. 024- 7627916

4. KCPS Kendal

Terletak di Jl. Simoplas, Brangsong Utara, Brangsong, Kendal, Jawa Tengah.

Telp. 51372

5. KCPS Magelang

Terletak di Jl. Tentara No. 5 RT.01 RW.01, Kemirirejo, Tengah Kemirirejo, Magelang, Jawa Tengah.

Telp. 56121

Dari ke limakantor tersebut dibuka sebagai sarana untuk mengenalkan keberadaanBTN Syariah kepada masyarakat luas, khususnya masyarakat di daerah Jawa Tengah. Kelima kantor kas memiliki fungsi yang sama yaitu penghimpun dana dari masyarakat untuk menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, namun segala bentuk kewenangan dalam pengambilan keputusan masih terpusat pada Kantor Pusat Menara Bank BTN Lantai 11, Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta Pusat 10130.⁴

⁴ Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

4.1.2. Adapun Visi, dan Misi dari BTN Syariahmasih mengindik terhadap Visi dan Misi BTN Konvensional.

4.1.2.1. Visi Bank BTN

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sector perumahan dan jasa layanan keluarga.

4.1.2.2. Misi Bank BTN

1. Berperan aktif dalam mendukung sector perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sector perumahan di Indonesia.
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sector perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
4. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.
5. Meningkatkan shareholder value dengan focus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan

prinsip kehati-hatian dan good corporate governance.

6. Memedulikan kepentingan masyarakat, social, dan lingkungan secara berkelanjutan.⁵

4.1.2.3. Budaya Perusahaan

Nilai-nilai dasar budaya dan 10 perilaku utama bank BTN

Syariah

1. Sinergi
 - a. Tulus terbuka dan kolaborasi yang produktif
 - b. Saling percaya dan menghargai
2. Integritas
 - a. Konsisten dan disiplin
 - b. Jujur dan berdedikasi
3. Inovasi
 - a. Tanggap terhadap perubahan
 - b. Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah
4. Profesionalisme
 - a. Kompeten, intrepeneurship dan bertanggungjawab
 - b. Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil
5. Spirit mencapai keunggulan
 - a. Antusias, praktif dan pantang menyerah

⁵ Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

- b. Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

Adapun keberagaman produk yang ada Di BTN Syari'ah KCS Semarang adalah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan dana⁶

- Tabungan dengan akad wadiah (titipan)

- a. Tabungan BTN Batara iB

Produk simpanan dana berakad wadi'ah, bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Tujuan pembukaannya adalah untuk keperluan sehari-hari, dengan setoran awal minimal Rp. 100.000 serta biaya administrasi maksimal Rp. 5.000

- b. Tabunganku iB

Tabunganku dengan akad wadi'ah dimana bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan setoran awal minimal Rp. 20.000 dan bebas biaya administrasi.

⁶ Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

c. Tabungan BTN Simple

Tabungan dengan skema untuk para pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad wadi'ah, bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah dengan setoran awal minimal Rp. 1.000 dan bebas biaya administrasi.

d. Giro BTN iB

Produk simpanan dengan akad wadi'ah dimana bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna untuk memperlancar aktivitas bisnis. Setoran awal untuk perorangan minimal Rp. 500.000 dan untuk lembaga minimal Rp. 1.000.00

- Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqoh (investasi)⁷

a. Tabungan BTN Prima iB

produk simpanan dana berakad mudharabah mutlaqoh dimana bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi

⁷ Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

nasabah, tujuan pembukaan untuk keperluan sehari-hari, dengan setoran awal minimal Rp. 500.000 serta biaya administrasi maksimal Rp. 15.000

b. Tabungan haji dan umroh

Tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dan ibadah umrah dengan akad mudharabah mutlaqoh dimana pihak bank memberikan yang menguntungkan dan kompetitif dengan setoran awal minimal Rp. 100.000 dan bebas biaya administrasi.

c. Tabungan BTN Qurban

Tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad mudharabah mutlaqoh dimana pihak bank memberikan yang menguntungkan dan kompetitif dengan setoran awal minimal Rp. 150.000 dan bebas biaya administrasi.

d. Tabungan BTN Emas

Tabungan dengan akad mudharabah mutlaqoh yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bentuk emas untuk

memenuhi kebutuhan nasabah dimasa yang akan datang. Setoran awal minimal Rp. 100.000 dengan minimal setoran wajib auto debet Rp. 50.000

e. Giro BTN Prima

Produk simpanan dengan akad mudharabah mutlaqoh dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna untuk memperlancar aktivitas bisnis. Setoran awal untuk perorangan minimal Rp. 500.000 dan untuk lembaga minimal Rp. 1.000.00

f. Deposito BTN iB dan Deposito On Call BTN

Produk investasi berjangka panjang berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqoh dengan bagi hasil yang kompetitif dan jangka waktu yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan.

Dari ke sebelas produk penghimpun dana yang ada di BTN Syariah KCS Semarang, produk yang paling banyak diminati nasabah adalah produk tabungan BTN Batara iB, Tabungan BTN Sempel iB, Tabungan BTN Qurban iB, serta tabungan BTN Haji & Umroh iB.⁸

⁸Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

2. Produk pembiayaan

a. KPR BTN Bersubsidi

Pembiayaan kepada seluruh nasabah perseorangan yang tergolong berpenghasilan rendah dengan akad murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah, dengan manfaat melalui proses yang mudah dan cepat , angsurannya ringan dan tetap sampai lunas serta gratis asuransi jiwa dan kebakaran.

b. KPR BTN Platinum

Merupakan pembiayaan nasabah perorangan dengan akad murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rusun atau apartemen kondisi baru maupun lama dengan proses yang mudah, cepat, dan margin yang kompetitif serta dilindungi asuransi jiwa kebakaran.

c. KPR BTN Indent

Merupakan pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilikan rumah, rusun atau apartemen dengan akad istishna' (pesanan) dengan margin kompetitif dan dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran.

d. Pembiayaan Properti BTN iB

Merupakan pembiayaan kepada nasabah untuk pemilikan asset bersama berupa pembelian property baru atau pembiayaan ulang kepada nasabah yang telah memiliki property dengan akad musyarakah mutanaqisah, dengan hasil jangka waktu yang fleksibel s/d 30 tahun dari imbal hasil / sewa kompetitif serta dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran.

e. Pembiayaan bangun rumah BTN iB

Merupakan pembiayaan nasabah perorangan dengan akad mudharabah (jual beli) dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal. mempunyai manfaat dengan mendapatkan nilai pembiayaan maksimal dan margin kompetitif serta nominal angsuran sampai dengan lunas.

f. Pembiayaan multimanfaat BTN

Merupakan pembiayaan bagi para pegawai dan pensiunan yang digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad murabahah (jual beli), yang mempunyai manfaat agar dapat membeli kebutuhan barang elektronik atau furniture

dengan segera, proses yang cepat dan mudah, margin yang kompetitif serta dilindungi dengan asuransi jiwa.

g. Pembiayaan Multijasa BTN

Merupakan pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umrah, pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad kafalah bil ujarah, dengan margin yang kompetitif proses cepat dan mudah dan dilindungi asuransi jiwa kwbakaran.

h. Pembiayaan kendaraan bermotor BTN

Merupakan pembiayaan nasabah perorangan dengan akad murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukkan untuk kepentingan pribadi. Mempunyai manfaat dengan kemudahan memiliki kendaraan bermotor, proses yang cepat dan mudah, angsurannya ringan, serta dilindungi asuransi jiwa dan kerugian.

i. Pembiayaan tunai emas BTN.

Merupakan pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad Qard yang diberikan bank kepada

nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai dengan surat gadai sebagai penyerahan *marhun* (barang jaminan) untuk pengambilan jaminan seluruh atau sebagian hutang kepada nasabah kepada bank (murtahin)

j. Pembiayaan emasku BTN

Merupakan pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad mudharabah dalam rangka kepemilikan emas lantakan(batangan) bersertifikat antam.

k. Pembiayaan modal kerja BTN

Merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif selain usaha pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan dengan mudharabah (investasi)

l. Pembiayaan investasi BTN

Merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif, guna penggandaan atau pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk aktifitas usaha/investasi dan dilaksanakan dengan akad murabahah (jual beli) dan mudharabah (investasi).

m. Pembiayaan kontruksi BTN .

Merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan

dana nasabah yang menjalankan usaha produktif berupa pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan sesuai dengan akad musyarakah.

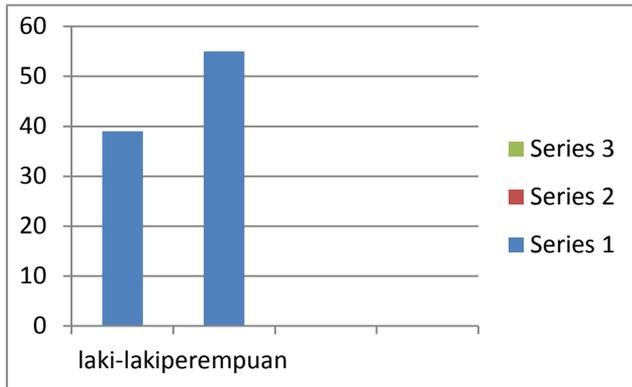
Dari ke tiga belas produk pembiayaan yang ada di BTN Syariah KCS Semarang, produk yang paling banyak diminati nasabah adalah pembiayaan KPR BTN Bersubsidi iB dan KPR BTN Platinum iB. hal tersebut sesuai dengan visi bank BTN yang terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sector perumahan di Indonesia.⁹

4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini diantaranya berdasarkan jenis kelamin dan umur nasabah di BTN Syariah KCS Semarang. Adapun penjelasan tentang hal tersebut adalah sebagai berikut:

⁹*Kemilau Produk dan Jasa Layanan...*, hal 33

4.2.1. Berdasarkan jenis kelamin



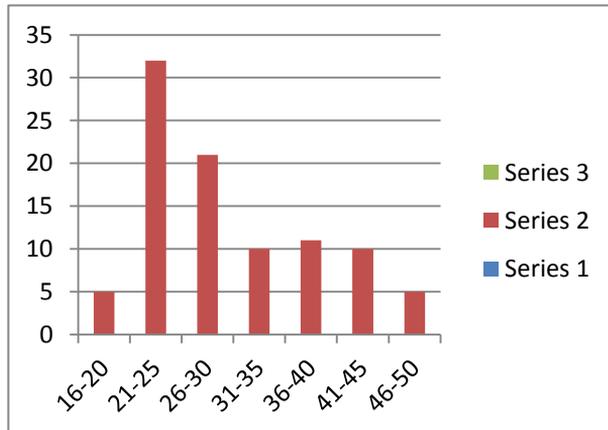
Tabel 4.1.

Dari tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin:

Perempuan : 55

Laki-laki : 39

4.2.2. Berdasarkan umur



Tabel 4.2.

Dari tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden yang berumur dari :

16-20 : 5

21-25 : 32

26-30 : 21

31-35 : 10

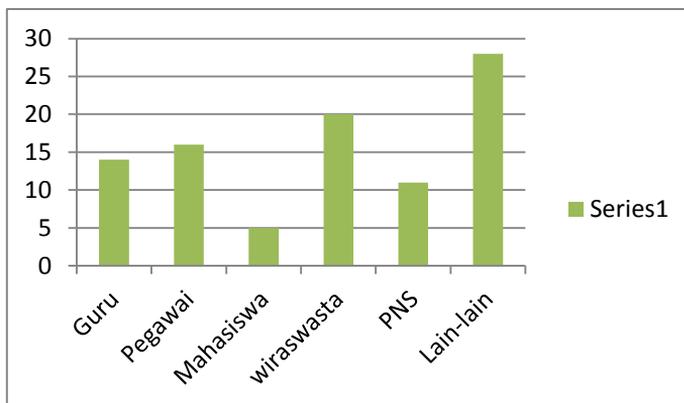
36-40 : 11

41-45 : 10

46-50 : 5

46-51

4.2.3. Berdasarkan pekerjaan



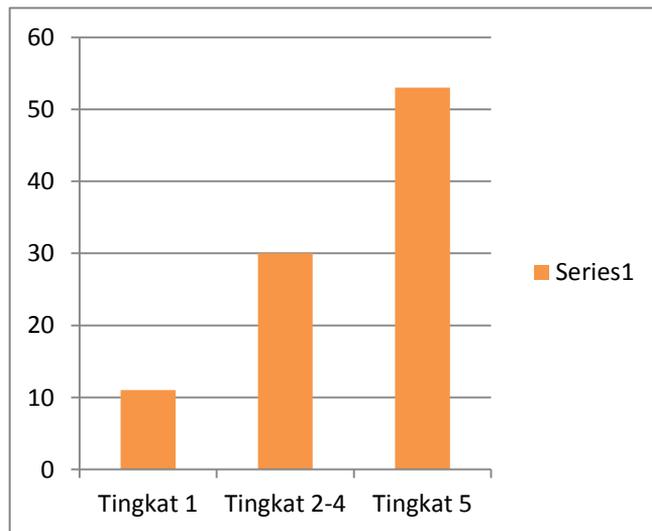
Tabel 4.3.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang berasal dari

Guru : 14

Pegawai	: 16
Mahasiswa	: 5
wiraswasta	: 20
PNS	: 11
Lain-lain	: 28

4.2.4. Nasabah berkunjung di BTN Syariah KCS Semarang



Tabel 4.4.

Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah dapat dilihat dari tingkat rangking dengan skala 1-5, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Kepuasan nasabah pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar nasabah akan berpindah meninggalkan perusahaan
- b. Kepuasan nasabah pada tingkat 2 sampai tingkat 4, nasabah merasa agak puas, tetapi masih bisa berpindah meninggalkan perusahaan dan berpindah ketika suatu penawaran muncul lebih baik
- c. Kepuasan nasabah tingkat 5, nasabah sangat mungkin membeli kembali bahkan menyebarluaskan kabar baik tentang perusahaan. kesenangan atau kepuasan tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merk atau perusahaan tersebut dan tidak hanya berpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah ada beberapa tingkatan yaitu :

Tingkat 1	: 11
Tingkat 2	: 30
Tingkat 3	: 53

4.3. Analisis dan Interpretasi

Data Analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik multikolonieritas, heteroskedastisitas, uji koefisien

determinasi, uji pengaruh simultan (F test) dan uji parsial (t test). Adapun analisis dan interpretasi data tersebut adalah sebagai berikut:

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah konstruk. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung $94-2$ atau $df = 92$ dengan alpha 0.05 (=5%). Apabila r hitung untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom Corrected Item Total Correlation lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Untuk membuktikan bahwa kevalidan kuesioner pada penelitian ini maka dilakukan uji validitas yaitu sebagai berikut:

N0	Kode Variabel		r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Kualitas Layanan	X1.1	0,504	>0,2028	VALID

		X1.2	0,595	>0,2028	VALID
		X1.3	0,567	>0,2028	VALID
		X1.4	0,386	>0,2028	VALID
		X1.5	0,475	>0,2028	VALID
		X1.6	0,551	>0,2028	VALID
		X1.7	0,704	>0,2028	VALID
		X1.8	0,579	>0,2028	VALID
		X1.9	0,592	>0,2028	VALID
		X1.1 0	0,561	>0,2028	VALID
2.	Keberagaman Produk	X2.1	0,611	>0,2028	VALID
		X2.2	0,487	>0,2028	VALID
		X2.3	0,538	>0,2028	VALID
		X2.4	0,532	>0,2028	VALID
		X2.5	0,462	>0,2028	VALID
		X2.6	0,532	>0,2028	VALID
3.	Kepuasan Nasabah	Y1.1	0,589	>0,2028	VALID
		Y1.2	0,462	>0,2028	VALID
		Y1.3	0,500	>0,2028	VALID

		Y1.4	0,493	>0,2028	VALID
		Y1.5	0,481	>0,2028	VALID
		Y1.6	0,500	>0,2028	VALID
		Y1.7	0,618	>0,2028	VALID
		Y1.8	0,576	>0,2028	VALID

Tabel 4.5.

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa r hitung keseluruhan indikator yang diuji bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel. Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan setelah melakukan uji validitas. Apabila seluruh pertanyaan sudah valid baru dilakukan uji reliabilitas. Variabel dikatakan lolos uji reliabilitas apabila nilai cronbach's alphanya $> 0,60$.

Tabel 4.6.

Kualitas Layanan (X_1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	10

Keberagaman Produk (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	6

Kepuasan Nasaabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	8

Dari hasil uji reabilitas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel X dan Y memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,06$ yaitu X_1 dengan nilai 0,838, X_2 dengan nilai 0,779, dan Y mempunyai nilai 0,797. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa desain

pertanyaan kuesioner pada variabel kualitas layanan, keragaman produk dan kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KCS Semarang adalah reliabel.

4.3.3. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi. Adapun hasil dari uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

4.3.3.1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Adapun hasil uji multikolonieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,735	2,219		3,035	,003		

K.Layan	,472	,069	,614	6,88	,000	,552	1,81
an				6			2
K.Pro	,263	,108	,216	2,42	,017	,552	1,81
duk				9			2

a. Dependent Variable: K.Nasabah

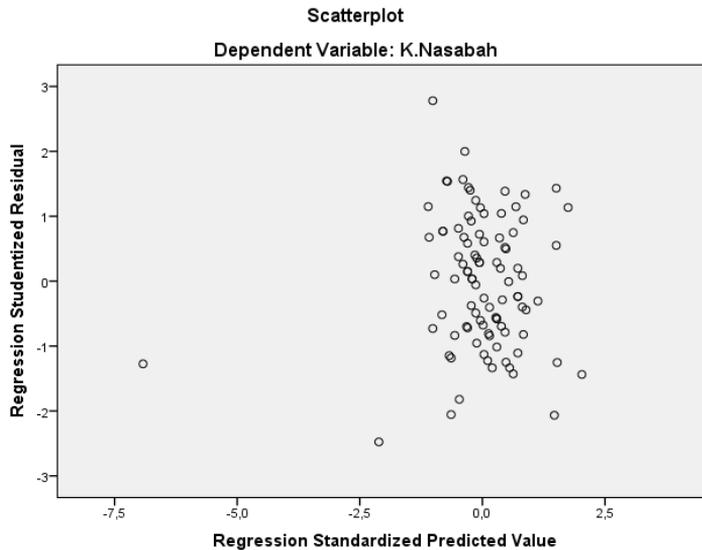
Tabel 4.7.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,1 dan nilai VIF juga menunjukkan tidak ada data yang lebih dari 10 sehingga dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

4.3.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun gambar grafik scatterplots pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8.



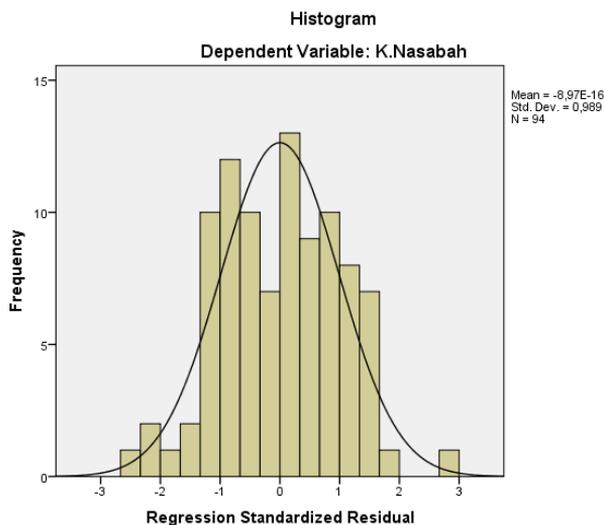
Dari grafik scatterplots tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model regresi pada penelitian ini layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KCS Semarang berdasarkan variabel independen kualitas layanan dan keragaman produk.

4.3.3.3. Uji Normalitas

4.3.3.3.1. Uji Normalitas dengan Histogram

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data residual terdistribusi. Uji normalitas dengan histogram dapat dilihat jika grafik histogram nya tidak memberikan pola distribusi yang menceng, artinya data normal.

Tabel 4.9.

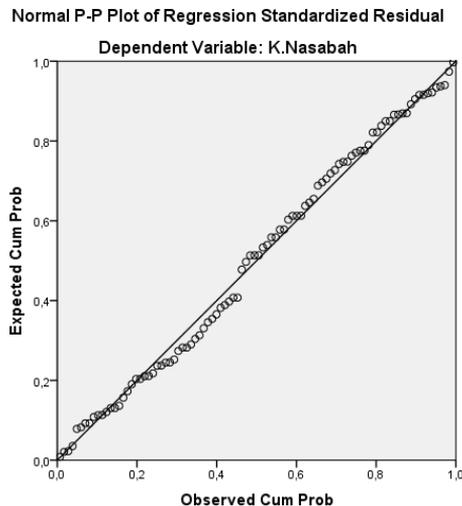


Berdasarkan grafik histogram diatas dapat dilihat bahwa residual data telah menunjukkan kurva normal. Hal ini dapat dilihat dari grafik histogram yang membentuk lonceng sempurna. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel terdistribusi dengan normal.

4.3.3.3.2. Uji normalitas dengan normal plot

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data residual terdistribusi. Uji normalitas dengan normal P-plot dapat dilihat jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garisnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Tabel 4.10.

Dari grafik normal probability plots of regression standardized residual terlihat bahwa terdapat titik-titik yang menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

4.3.3.3. Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,29261511
	Most Extreme Absolute Differences	,052
	Positive	,052
	Negative	-,043
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

Tabel 4.11.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp Sig. berada diatas 0,05 yang artinya data terdistribusi dengan normal.

4.3.3.3.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan periode sebelumnya (t-1). Adapun uji autokorelasi ini menggunakan uji autokorelasi dengan Run-Test.

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,07864
Cases < Test Value	46
Cases >= Test Value	48
Total Cases	94
Number of Runs	43
Z	-1,033
Asymp. Sig. (2-tailed)	,302

a. Median

Tabel 4.12.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp Sig. berada diatas 0,05 yang artinya data residual terjadi secara random atau tidak terjadi autokorelasi antara residual.

4.3.4. Uji Linier Berganda (uji hipotesis)

Dalam menentukan persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini, maka dapat diketahui dengan melihat hasil dari tabel berikut ini:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,735	2,219		3,035	,003
K.Layanan	,472	,069	,614	6,886	,000
K.Produk	,263	,108	,216	2,429	,017

a. Dependent Variable: K.Nasabah

Tabel.4.13.

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,735 + 0,472 X_1 + 0,263 X_2 + e$$

Dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan bahwa :

- a. Nilai konstanta sebesar 6,735. Artinya jika variabel kualitas layanan dan keberagaman produk tidak dimasukkan dalam penelitian ini maka kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KCS Semarang masih meningkat sebesar 6,735%. Hal ini dikarenakan terdapat variabel lain selain kualitas layanan dan keragaman produk.
- b. Koefisien regresi pada variabel kualitas layanan (X_1) sebesar 0,472 adalah positif. Artinya jika terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar 1% di BTN Syari'ah KCS Semarang, maka kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang akan bertambah 0,472%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi pada variabel keragaman produk (X_2) sebesar 0,263 adalah positif. Artinya jika terjadi peningkatan keragaman produk sebesar 1% di BTN Syari'ah KCS Semarang, maka kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KCS Semarang akan bertambah 0,263%, dimana faktor-faktor lain dianggap konstan.

4.3.4.1. Uji Pengaruh Simultan (F test)

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

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	736,674	2	368,337	68,571	,000 ^b
Residual	488,816	91	5,372		
Total	1225,489	93			

a. Dependent Variable: K.Nasabah

b. Predictors: (Constant), K.Produk, K.Layanan

Tabel 4.14.

Dari uji ANOVA atau F test tersebut didapat nilai F hitung sebesar 68,571 dengan probabilitas 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah di BTN Syari'ah KCS Semarang dan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dan keragaman produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang.

4.3.4.2. Uji Parsial (t test)

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil uji parsial pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,735	2,219		3,035	,003
K.Layanan	,472	,069	,614	6,886	,000
K.Produk	,263	,108	,216	2,429	,017

a. Dependent Variable: K.Nasabah

Tabel 4.15.

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji T menunjukkan bahwa :

1. Nilai T hitung sebesar 6,886 sedangkan nilai t tabel 1,986, dapat disimpulkan bahwa t hitung $6,886 > 1,986$ dan nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X1) adalah 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan

bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Nilai T hitung sebesar 2,429 sedangkan nilai t tabel 1,986, dapat disimpulkan bahwa $t \text{ hitung } 2,429 > 1,986$ dan nilai signifikansi variabel keragaman produk (X_2) adalah 0,017 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.3.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 ^a	,601	,592	2,318

a. Predictors: (Constant), K.Produk, K.Layanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

Tabel 4.16.

Berdasarkan hasil tersebut, maka terlihat bahwa dalam penelitian ini besarnya Adjusted R^2 adalah 0,601, hal ini berarti 60% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kedua variabel independen (kualitas layanan dan keragaman produk). Sedangkan sisanya (100% - 60% = 40 %) dijelaskan oleh sebab-sebab yang diluar model penelitian. Adapun standar error of estimate (SEE) sebesar 2,318. Hal ini berarti model regresi ini tepat dalam memprediksi variabel dependen.

4.4. Pembahasan

Setelah melakukan beberapa pengujian secara umum hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel ini sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tanggapan

kesetujuan dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.

4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah KCS Semarang

Untuk hasil penelitian variabel kualitas layanan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} 6,886 dan nilai sig 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, didapat t_{tabel} 1,9861. Hal ini berarti $6,886 > 1,9861$ atau $0,000 < 0,05$ sehingga dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan mempunyai arah positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga apabila setiap terjadi peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu hipotesis ini diterima.

4.4.2. Pengaruh Keragaman Produk (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah KCS Semarang

Untuk hasil penelitian variabel keragaman produk (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,429 dengan nilai sig. sebesar 0,017, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 didapat t_{tabel} 1,9861. Hal ini berarti

$2,429 > 1,9861$ atau $0,017 < 0,05$ sehingga dikatakan bahwa keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga apabila terjadi peningkatan keragaman produk maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu hipotesis ini diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas layanan dan keragaman produk terhadap kepuasan nasabah di BTN Syariah KCS Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCS Semarang, artinya semakin baik kualitas layanan yang di berikan maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
2. Keragaman produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCS Semarang, artinya semakin baik keragaman produk yang dimiliki maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kepuasan nasabah BTN Syariah KCS Semarang, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengungkapkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. karena ada banyak variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti harga, kemudahan, pengalaman pribadi, pengalaman orang lain, iklan dan sebagainya.
2. Dalam menyempurnakan terhadap indikator pernyataan dalam kuisisioner dan disesuaikan dengan objek penelitian, sehingga dapat menggambarkan maksud dan tujuan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT. Rineka cipta.

Bank Muamalat. 1999. Annual Report. Jakarta: Annual Report

Dwi, Septiana Exmawati, Pengaruh pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

Dwi, Efi Ariyanti, Pengaruh Keberagaman Produk dan Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada swalayan Aneka jaya Boja, Universitas Negeri Semarang (UNNES) Semarang.

El-Junusi, Rahman. 2012. *Membangun Kemitraan antara Bank Syariah dan Nasabah dengan pendekatan Customer Relationship Management (Studi pada Bank Umum Syariah Kota Semarang)*. Semarang: DIPA IAIN Walisongo Semarang.

[https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu'alaikum-perbankan-syariah-islam-bangking-indonesia](https://www.kompasiana.com/otakmanis/54ffc588a333116d6650fa48/assalamu%27alaikum-perbankan-syariah-islam-bangking-indonesia), diakses tanggal 17 juni 2019 jam 12.27 WIB.

[http://http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang Kami/Profil-](http://http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang_Kami/Profil-)

BTN-Syariah pada tanggal 28 juni 2019 jam 15.47 WIB

[http: // http: //ww.btn.co.id/id/syariah/Tentang Kami/Profil-](http://http://www.btn.co.id/id/syariah/Tentang_Kami/Profil-)

BTN-Syariah pada tanggal 28 juni 2019 jam 15.27 WIB

<https://jdih.kemenkeu.go.id/AndiMalatta/fullText/2008/21TAH>

UN2008UU.htm/ akses pada 22/07/2019 pukul 21.14

WIB

<http://www.bi.go.id/id/ppid/Standar-Layanan/kebijakan-mutu>

[/contents/default.aspx](http://www.bi.go.id/id/ppid/Standar-Layanan/kebijakan-mutu), di unduh pada 22/07/2019

diakses ada pukul 21.56 WIB

Ikatan Bankir Indonesia.2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Indah, Nina Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung*, jurnal An-nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016.

Istikomah. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di BTN Syariah Cabang Surakarta

KBBI, 2008

Kemilau Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah Edisi 2017

- Mellina, Dini. 2017. *Pengaruh Profesionalisme Karyawan Terhadap Pengembangan Lembaga (Studi Kasus PT Bank Syariah Bekasi)*, UIN Syarif Hidayatullah.
- Najachah, Elysa. 2014. *Pengaruh Fasilitas, Religiusitas dan Biaya Perkuliahan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi (Study Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)*.
- N.R. Lumempow., S. Mandey., J. J. Rotinsulu. *Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk cabang Bahu Mall Manado*, Jurnal EMBA Vol.3 No. 3 Sept. 2015.
- Poltak, Lijan Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rianto. Nur Al Arif. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Sauri, Supian. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*.
- Sugiono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: alfabeta.
- Syafii, Muhammad Antonio. 2001. *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Jakarta, Gema Insani

LAMPIRAN

1. Lampiran kuisisioner Penelitian

Kuisisioner penelitian ini menggunakan skala likert sebagai dasar penilaian, yaitu sebagai berikut :

5 : sangat setuju : sangat tinggi skornya

4 : setuju : tinggi skornya

3 : cukup setuju : cukup tinggi skornya

2 : tidak setuju : rendah skornya

1 : sangat tidak setuju : sangat rendah skornya

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Variabel X1 Kualitas Layanan						
1.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang melayani nasabah dengan sopan dan ramah					
2.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah					
3.	Nasabah percaya bahwa petugasBTN Syariah KCS Semarang berkomitmen dalam					

	bidang keuangan					
4.	Dalam melayani nasabah, petugas BTN Syariah KCS Semarang selalu menyebutkan nama nasabah					
5.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah					
6.	Nasabah merasa aman dan nyaman saat bertansaksi					
7.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang mempunyai skill tersendiri dalam melayani nasabah					
8.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah					
9.	Dalam memproses transaksi dengan nasabah, petugas BTN Syariah KCS Semarang selalu					

	berkomunikasi dengan baik					
10.	Petugas BTN Syariah KCS Semarang memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur					

Variabel Keragaman Produk (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Variabel X2 Keragaman Produk						
1.	Produk-produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang sangat beranekaragam					
2.	Semua produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang memiliki keunggulan dibanding produk lainnya					
3.	Produk-produk yang disediakan di BTN Syariah KCS Semarang sesuai dengan kebutuhan masyarakat					
4.	Produk-produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang					

	dapat memberikan keuntungan-keuntungan dalam jangka panjang					
5.	Produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang merupakan produk yang berkualitas, bermutu dan terpercaya					
6.	Semua produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang memberikan model produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabaah saat ini					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
Variabel Y Kepuasan Nasabah						
1.	BTN Syariah KCS Semarang memberikan pelayanan jasa layanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan					

2.	BTN Syariah KCS Semarang mempunyai jaringan yang cukup luas dan terjangkau					
3.	Pihak BTN Syariah KCS Semarang selalu menanggapi keluhan kami secara cepat dan tepat					
4.	Secara keseluruhan kami menilai bahwa BTN Syariah KCS Semarang memiliki citra positif dan baik					
5.	Kualitas pelayanan dari BTN Syariah KCS Semarang sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
6.	Keberagaman produk yang ada di BTN Syariah KCS Semarang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
7.	Nasabah merasa nyaman pada saat petugas BTN Syariah KCS Semarang memberikan pelayanan					

8.	Nasabah tidak perlu mengeluarkan banyak waktu untuk mendapatkan produk yang dibutuhkan					
----	--	--	--	--	--	--

2. Jawaban responden atas kuesioner

X1											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	JML
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
9	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	40
10	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
11	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
12	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45
13	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
14	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	45

59	5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	37
60	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	41
61	5	4	3	4	5	4	3	2	3	4	37
62	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	40
63	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	45
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
65	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
67	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
68	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	40
69	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43
70	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39
71	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
72	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	45
73	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	41
74	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	42
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
76	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
77	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	40
78	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	42
79	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	42
80	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44

81	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	41
82	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39
83	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	44
84	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
85	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
86	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	41
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
88	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
89	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
91	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	42
92	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
93	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	38
94	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	41

X2							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	JML
1	5	5	4	5	4	5	28
2	4	3	4	4	4	4	23
3	4	4	3	4	4	3	22
4	1	1	1	1	1	1	6
5	4	3	4	4	4	3	22

6	3	3	3	3	4	3	19
7	4	3	3	4	3	4	21
8	4	3	4	4	5	5	25
9	4	3	4	4	4	4	23
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	3	3	4	3	21
12	5	4	4	4	4	4	25
13	5	5	4	4	3	3	24
14	5	4	4	3	4	4	24
15	5	4	4	4	4	3	24
16	5	5	4	4	4	3	25
17	4	4	4	3	4	4	23
18	5	5	4	3	4	3	24
19	4	5	4	3	4	4	24
20	5	4	5	5	5	4	28
21	3	3	2	3	3	4	18
22	5	3	3	3	5	5	24
23	5	5	5	5	5	5	30
24	3	3	3	4	4	4	21
25	4	4	4	3	4	4	23
26	4	4	4	4	3	4	23
27	5	4	4	3	4	4	24

28	5	4	4	4	3	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	3	3	3	3	3	18
31	5	4	5	5	5	4	28
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	3	5	5	2	3	22
34	4	4	4	4	4	3	23
35	3	3	3	3	3	2	17
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	3	4	23
39	4	4	4	4	4	3	23
40	4	4	4	4	5	4	25
41	4	3	4	4	4	4	23
42	4	3	4	5	5	5	26
43	4	4	5	4	4	4	25
44	4	4	4	4	5	4	25
45	5	5	4	4	4	4	26
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	5	4	4	25
49	4	5	4	5	3	5	26

50	4	4	4	5	5	5	27
51	4	3	4	3	4	3	21
52	5	3	3	3	2	4	20
53	4	5	3	3	3	2	20
54	4	3	4	5	4	4	24
55	5	3	4	2	3	4	21
56	4	3	4	5	4	3	23
57	4	5	4	3	4	5	25
58	3	4	3	4	3	4	21
59	3	4	3	4	5	4	23
60	4	3	4	3	5	4	23
61	4	5	4	3	4	3	23
62	4	5	4	3	3	3	22
63	4	4	4	4	3	4	23
64	4	4	4	4	3	4	23
65	5	5	5	5	4	4	28
66	5	4	3	4	4	3	23
67	5	5	5	4	3	4	26
68	4	4	3	4	4	4	23
69	4	5	4	5	4	4	26
70	4	4	3	4	5	4	24
71	4	3	4	4	3	4	22

72	4	5	4	4	4	4	25
73	4	3	4	4	4	3	22
74	5	4	4	3	3	4	23
75	4	5	4	4	5	3	25
76	4	3	3	3	3	3	19
77	4	3	3	3	3	3	19
78	4	4	3	4	3	4	22
79	4	4	5	5	5	4	27
80	4	4	3	3	5	5	24
81	5	4	4	5	4	4	26
82	5	4	4	4	4	4	25
83	4	4	3	4	4	4	23
84	4	3	4	3	3	4	21
85	4	3	3	4	4	4	22
86	4	4	3	4	4	4	23
87	4	3	4	4	3	4	22
88	4	5	4	4	4	4	25
89	4	4	3	4	4	4	23
90	4	4	3	4	4	3	22
91	4	3	4	4	4	3	22
92	4	3	3	3	4	4	21
93	5	4	4	3	3	3	22

94	4	4	5	4	3	4	24
----	---	---	---	---	---	---	----

Y									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	JML
1	5	4	5	5	4	5	5	5	38
2	4	4	3	4	4	3	4	4	30
3	4	4	4	3	4	5	4	4	32
4	1	1	1	2	2	2	1	1	11
5	3	4	4	4	4	3	3	4	29
6	4	4	4	3	4	3	3	3	28
7	4	4	3	3	4	3	4	4	29
8	5	4	4	4	3	4	5	4	33
9	4	4	3	5	4	4	5	3	32
10	5	3	4	4	3	4	5	4	32
11	5	5	5	4	5	5	4	4	37
12	4	4	5	4	5	4	4	4	34
13	4	4	5	5	5	4	4	5	36
14	5	4	4	3	4	4	4	3	31
15	5	4	3	4	4	4	3	4	31
16	5	4	3	4	4	3	4	4	31
17	5	4	4	4	3	4	4	4	32
18	5	4	3	4	4	4	4	4	32

19	5	4	4	3	3	4	4	4	31
20	4	5	5	4	5	5	5	4	37
21	4	4	3	5	5	3	4	4	32
22	5	4	4	4	5	4	5	4	35
23	5	2	2	5	5	5	5	5	34
24	4	4	4	4	3	4	4	3	30
25	4	3	3	4	3	4	3	3	27
26	4	3	3	3	4	3	3	3	26
27	5	3	4	4	4	3	4	4	31
28	4	4	4	5	5	4	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	2	3	3	2	3	3	2	21
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	4	4	5	4	4	5	4	35
33	4	3	5	5	3	5	3	2	30
34	4	3	3	3	3	4	4	4	28
35	5	5	3	5	5	3	5	3	34
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	4	5	5	5	5	5	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	5	5	4	4	5	4	35

41	4	4	4	4	4	4	4	5	33
42	4	2	4	5	4	3	5	4	31
43	4	5	4	5	4	4	5	5	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	4	4	4	5	5	4	4	35
46	4	5	4	4	4	5	5	4	35
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	5	4	4	4	5	34
49	4	4	4	5	5	5	5	4	36
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	5	4	5	3	4	5	4	3	33
52	5	4	4	4	5	4	5	4	35
53	4	3	5	4	3	4	5	3	31
54	5	4	3	4	5	5	4	4	34
55	4	5	4	3	4	5	4	4	33
56	4	5	4	5	4	5	4	3	34
57	4	5	4	5	4	3	4	5	34
58	4	5	4	3	4	4	4	4	32
59	3	4	5	4	3	4	5	4	32
60	3	4	4	4	4	4	4	4	31
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	5	5	4	4	5	5	3	4	35

63	5	4	4	4	4	5	4	4	34
64	4	4	4	3	4	3	4	4	30
65	4	3	4	3	4	5	5	5	33
66	4	4	4	3	4	5	4	4	32
67	4	4	4	4	3	4	4	4	31
68	4	4	4	4	4	4	3	3	30
69	5	4	5	5	4	4	4	4	35
70	5	4	3	4	5	4	4	4	33
71	4	4	4	3	4	4	5	5	33
72	4	3	4	5	4	3	4	5	32
73	5	4	4	4	5	4	4	4	34
74	4	4	4	4	3	4	3	4	30
75	5	4	4	4	4	3	3	3	30
76	4	4	4	4	5	5	5	5	36
77	4	3	4	3	4	3	4	3	28
78	5	4	4	3	4	4	5	5	34
79	5	4	3	3	5	4	4	5	33
80	4	4	4	5	5	5	5	5	37
81	5	4	3	4	5	4	4	3	32
82	5	5	4	4	4	4	4	5	35
83	5	4	4	4	5	4	4	4	34
84	4	5	4	4	3	4	4	3	31

85	5	4	3	4	4	4	4	4	32
86	5	5	4	4	4	4	4	5	35
87	4	4	3	4	4	3	4	5	31
88	5	4	5	4	4	4	4	4	34
89	4	5	4	4	5	5	4	4	35
90	4	4	4	4	4	4	3	4	31
91	4	4	4	4	5	4	4	4	33
92	4	4	4	5	4	4	5	5	35
93	5	5	4	4	4	4	4	4	34
94	5	5	4	5	4	3	4	5	35

Surat Penelitian dari BTN Syariah KCS Semarang

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Semarang
Jl. Ahmad Yani No. 181 Semarang 50241
Tel. 024.8449919, 8449919
Fax. 024.8410825
www.bkn.co.id



SURAT KETERANGAN No. 003 /SK/SMG/SUPP-GBA/V/2019

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Ahmad Amirul Khaq
Jabatan : Human Capital Support
Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, KCS Semarang
Alamat : Jl. Ahmad Yani 181 Semarang 50241

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa/i dengan data dibawah ini :

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Via Elmila	1505036060	Perbankan Syariah
2	Avita Puji Illahi	1505036075	Perbankan Syariah
3	Nailil Muna	1505036059	Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan kegiatan Penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Semarang pada tanggal 15 April 2019 s/d 19 April 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 6 Mei 2019



Pengambilan gambar saat peneliti memberikan kuisisioner dengan nasabah BTN Syariah KCS Semarang



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PENULIS

Nama : Nailil Muna
Tempat, Tanggal, Lahir : Grobogan, 31 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Paras Desa Padang Rt 03 RW
04 Kecamatan Tanggunharjo,
Kabupaten Grobogan, Provinsi
Jawa Tengah, Kode pos 58167
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Telpon/ No. Hp : 085643178718
Email : naililmuna31@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI (2002-2008) : MI MANBAUL ULUM
2. MTS (2009-2011) : MTS TAJUL ULUM BRABO
3. MA (2012-2015) : MA TAJUL ULUM BRABO
4. S1 (2015-2019) : Universitas Islam Negeri
Walisongo Semarang