

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi BSI KC Kudus)

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi

Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)

dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

Shofaul Fahri

2005036016

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngahyan Semarang 50185 Telp./Fax : (024) 7608454
Website : www.febi.walisongo.ac.id Email : febi@walisongo.ac.id

Lamp. : 4 (empat) Eksemplar
Hal : Peretujuan Pembimbing
An. Sdr. Shofaul Fahri

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Shofaul Fahri
NIM : 2005036016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedure (SOP) Customer Service, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KC Kudus)”**

Dengan ini kami mohon kiranya agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 03 Juni 2024

Pembimbing I

Dr. Nurudin, SE., M.M

NIP. 19900523 201503 1 004

Pembimbing II

Fita Nurotul Faizah, M.E.

NIP. 199405032019032026

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALIASONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185. Telp./Fax. : (024) 7608454
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Nama : Shofaul Fahri
NIM : 2005036016
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDURE CUSTOMER SERVICE, KUALITAS PELAYANAN DAN
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PADA NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI BSI KC KUDUS)**

Telah di ujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat *cumlaude* pada tanggal : **12 Juni 2024**.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2023/2024

Semarang, 20 Juni 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Dr. Setvo Budi Hartono, S.AB, M.Si
NIP. 198511062015031007

Penguji Utama I,

Kartika Marella Vanni, S.S. T, M.E.
NIP. 199304212019032028

Pembimbing I,

Dr. Nurudin, S.E., M.M
NIP. 199005232015031004

Sekretaris Sidang,

Fita Nurotul Faizah, M.E
NIP. 199405032019032026

Penguji II,

Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A.
NIP. 198907082019032018

Pembimbing II,

Fita Nurotul Faizah, M.E
NIP. 199405032019032026



MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا^{قل}

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil 'alamin puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesabaran, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Tak lupa shalawat serta salam penulis junjungkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW untuk menantikan syafa'atnya di hari akhir kelak. Dengan penuh kerendahan dan ketulusan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu yang telah memberikan restu, doa serta dukungan dan bimbingan kepada Saya, dan menjadi motivasi Saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Semoga Ayah dan Ibu senantiasa diberi kesehatan, keberkahan dan kebahagiaan di dunia maupun di akhirat nantinya.
2. Ketiga saudara ku, yang telah menjadi support system dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan dan doa hingga saat ini.
3. Sahabat dan teman-teman yang tidak bisa Saya sebutkan namanya satu per satu, terima kasih telah memberikan banyak dukungan, bantuan serta memberi inspirasi kepada Saya dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga semua pihak yang telah berpartisipasi mendukung Saya selama perkuliahan sampai menyelesaikan tugas akhir ini senantiasa dilindungi oleh Allah SWT dan menjadi orang sukses nantinya.

DEKLARASI

DEKLARASI

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

Semarang, 04 Juni 2024

Deklarator,



Shofaul Fahri
2005036016

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan

أ = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Wau
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Sa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = Hamzah
ج = Jim	ز = Za	ظ = Za	ل = La	ي = Ya
ح = Ha	س = Sa	ع = Ain	م = Ma	

B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dammah	U

C. Diftong

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
يَ	Fathah dan ya	Ai
و	Fathah dan wau	Au

D. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
أ...إ...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā
ى...	Kasrah dan ya	Ī
و...ؤ...	Dammah dan wau	Ū

E. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

F. Kata Sandang

Kata sandang (...) ال ditulis dengan al misalnya = الصناعة al-shina'ah. Al ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

G. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya = ال طبي عية الم عيشة al-ma'isyah al-thabi'iyah.

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah adalah aspek yang diutamakan oleh perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa keuangan. Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan data kuantitatif dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Pengujian Data Menggunakan SPSS 23. Hasil analisis menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedure berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 2,120 > t_{tabel} 1,984$ atau nilai signifikan $0,037 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 3,337 > t_{tabel} 1,984$ atau nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Kinerja Karyawan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu $0,391 < t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan $0,697 > 0,05$. Serta ketiga variabel yaitu standar operasional prosedure, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $7,353 > 2,70$ dan juga nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : SOP, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Customer satisfaction is the customer's response to the discrepancy between the previous level of interest and the performance they feel after use. Customer satisfaction is an aspect that is prioritized by companies operating in the financial services sector. This type of research uses a quantitative data approach and the technique used in sampling in this research is nonprobability sampling. Data Testing Using SPSS 23. The results of the analysis show that Standard Operating Procedures have a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of $2.120 > t_{table} 1.984$ or a significant value of $0.037 < 0.05$. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of $3.337 > t_{table} 1.984$ or a significant value of $0.001 < 0.05$. Employee performance has no effect and is not significant on customer satisfaction because tcount is smaller than ttable, namely $0.391 < t_{table} 1.984$ with a significant value of $0.697 > 0.05$. And the three variables, namely standard operational procedures, service quality and employee performance simultaneously influence customer satisfaction. This is indicated by an excess Fcount value.

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

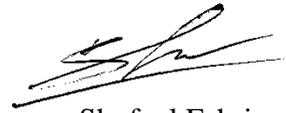
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT. Karena atas rahmat dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
3. Arif Afendi, S.E., M.Sc. selaku Kajar Perbankan Syariah dan Mardhiyaturrositaningsih, ME. selaku Sekjur Perbankan Syariah serta staff ahli program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Nurudin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Fita Nurotul Faizah, M.E. selaku pembimbing II yang selalu sabar, bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan serta bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Dr. H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag. selaku wali dosen yang telah sabar memberikan arahan dan masukan selama penulis menuntut ilmu di universitas.
6. Seluruh dosen pengajar beserta karyawan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan berbagai macam pengetahuan selama kuliah.
7. Seluruh pihak BSI KC Kudus A Yani 1 yang telah mengiizinkan penulis dalam memperoleh data dalam penelitian ini.
8. Serta Seluruh teman-teman yang ikut serta membantu dan memberikan inspirasi kepada penulis selama perkuliahan. Tak lupa kepada keluarga besar PBAS A angkatan 2020.

Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan kepada mereka. Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya harapan peneliti Semoga apa yang terkandung di dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 04 Juni 2024



Shofaul Fahri

2005036016

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 <i>Resource Based View Theory</i>	11
2.2 Kepuasan Nasabah	13
2.3 Perbankan Syariah	19
2.4 Standar Operasional Prosedur.....	24
2.5 Kualitas Pelayanan.....	28
2.6 Kinerja Karyawan	37
2.7 Penelitian Terdahulu	43
2.8 Kerangka Berpikir.....	48
2.9 Pengembangan Hipotesis	49

BAB III	52
METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.4 Skala Pengukuran.....	55
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	56
3.6 Metode Analisis Data.....	58
3.7 Uji Hipotesis	60
BAB IV	63
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.....	63
4.2 Visi dan Misi BSI.....	64
4.3 Produk dan Layanan	64
4.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer Service Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus	68
4.5 Deskripsi Data Responden.....	78
4.6 Statistik Deskriptif	80
4.7 Uji Instrumen	82
4.8 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V	96
PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah BSI KC Kudus 2023	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	79
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (F).....	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (t)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Uji Normalitas P-Plot.....	85
Gambar 2. 2 Uji Heterokedastisitas Scatterplot	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah menjadi salah satu sektor penopang ekonomi negara yang mengusung konsep pelanggan sentris dengan menekankan pengutamaan keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan memberikan pelayanan terbaik yang mengharapkan perbankan syariah mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi keuangan. Upaya ini melibatkan identifikasi produk dan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah melalui analisis perilaku konsumen, mengingat setiap konsumen memiliki perilaku yang unik. Setelah identifikasi perilaku konsumen dilakukan, perbankan syariah dapat menyajikan kualitas pelayanan yang optimal untuk menciptakan kepuasan nasabah. Pentingnya memastikan pelayanan sesuai atau melebihi harapan nasabah karena hal ini akan membentuk tingkat kepuasan, sedangkan pelayanan di bawah harapan dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah.¹

Dalam konsep Islam pelayanan yang disediakan harus bersifat adil dan tidak boleh melakukan diskriminasi antara nasabah berpenghasilan tinggi dan rendah. Ketidakadilan yang berlangsung dalam jangka waktu panjang dapat berdampak negatif pada pertumbuhan dan perkembangan lembaga perbankan Islam, serta memiliki konsekuensi terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan akses dan peluang ekonomi yang adil kepada seluruh masyarakatnya.²

Kepuasan nasabah adalah aspek yang diutamakan oleh perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa keuangan. Keberhasilan dalam mempertahankan kepuasan tersebut diharapkan akan memunculkan loyalitas dari nasabah terhadap perusahaan sebagai penyedia layanan. Namun, mencapai kepuasan nasabah bukanlah tugas yang mudah. Nasabah seringkali memiliki harapan yang tinggi dan menginginkan lebih dari apa yang telah disediakan oleh perusahaan. Hal ini

¹ Gede Adi Wirapradnyana, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 1.1 (2013), 96–105.

² Enny Puji Lestari, 'Risiko Pembiayaan Dalam Akad Istishna Pada Bank Umum Syariah', *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syaria"ah*, 2.1 (2014), 1–19.

menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dan memberikan layanan yang berkualitas demi memenuhi ekspektasi yang semakin meningkat dari para nasabahnya.³

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima spesifikasi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kepuasan nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat⁴. Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur perusahaan dalam menilai mekanisme kerja tentang komentar nasabah mengenai perasaan puas atau tidak puas atau dirugikan. Jika nasabah tidak puas tentunya nasabah tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada nasabah lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha atau perusahaan tersebut.

Kepuasan nasabah dan standar operasional prosedur customer service memiliki hubungan yang erat. Dengan memiliki SOP yang terdefinisi dengan jelas, tim layanan nasabah dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan efisien kepada nasabah. SOP membantu dalam menetapkan langkah-langkah yang harus diikuti dalam menangani keluhan, permintaan, atau pertanyaan pelanggan, sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan mendapatkan layanan yang responsif, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, mereka cenderung merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka, yang pada akhirnya memperkuat ikatan antara perusahaan dan nasabah serta meningkatkan loyalitas nasabah terhadap suatu bank tersebut.⁵

Kepuasan nasabah memiliki keterkaitan yang kuat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, termasuk responsif, ramah, dan efisien, maka pelanggan cenderung merasa

³ Meli Andriyani and Riski Ardianto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1.02 (2020), 133–40.

⁴ Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), 14.

⁵ Eka Putri Suhartono, Nur Azizah and Hartanti Lukman Hakim, 'Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta', *Jurnal Administrasi Publik*, 5.3 (2019), 262–73.

puas dengan pengalaman mereka. Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan dalam berkomunikasi, penanganan yang tepat dan cepat terhadap keluhan, hingga produk atau layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Ketika pelanggan merasakan bahwa perusahaan peduli dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, mereka lebih cenderung untuk tetap loyal dan memilih untuk berbisnis kembali di masa depan.⁶ Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan saat ini, tetapi juga untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka.

Kepuasan nasabah juga memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Ketika karyawan merasa puas dan terdukung dalam lingkungan kerja mereka, mereka cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan mereka biasanya menunjukkan tingkat kepedulian dan inisiatif yang lebih tinggi dalam menangani kebutuhan dan permintaan pelanggan. Selain itu, kepuasan nasabah yang tinggi sering kali mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dari karyawan, yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan memperkuat ikatan antara perusahaan dan pelanggan. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kepuasan karyawan dapat secara langsung berdampak positif pada kepuasan nasabah dan kinerja keseluruhan perusahaan.⁷

Bank Syariah Indonesia yang berada di kabupaten di kudu terdapat 2 kantor Bank Syariah Indonesia dengan 1 kantor cabang yang terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani No.9, Magersari, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317 dan 1 Kantor Cabang Pembantu yang terletak di Jl. Jend. Ahmad Yani No.23, Krajan, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317, Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa BSI di Kota Kudus ini juga melakukan transaksi keuangan dengan cara memberikan pelayanan dan kinerja kepada nasabahnya sekaligus juga turut merealisasikan program pemerintah untuk memperluas dan memperbesar inklusi keuangan syariah di Indonesia.

⁶ Nur Hikma Moh. Amin Ningsih K, Lathifah A. Lanongi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry Center Di Kelurahan Siranindi Kecamatan Palu Barat', *Jurnal Ilmu Hukum Dan Ekonomi Islam*, 6.1 (2024), 28–36.

⁷ Ismail Ludin, Saepul Mukti, and Ibnu Saepul Rohman, 'Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Desa Di Kecamatan Plered)', *Journal of Management and Business*, 8.1 (2023), 11–26.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi industri perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, di mana pelayanan yang baik memegang fondasi utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah, baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perbankan tersebut. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide.⁸

Kepuasan nasabah terhadap bank mencapai puncak melalui implementasi SOP yang jelas dan terstruktur, memberikan nasabah keyakinan akan keamanan dan keandalan layanan. Proses operasional yang efisien didukung oleh pelayanan berkualitas tinggi, menciptakan pengalaman transaksi yang lancar dan memuaskan. Testimoni positif nasabah juga menyoroti kinerja karyawan yang profesional, ramah, dan siap membantu, menambahkan dimensi kepuasan yang lebih personal dalam setiap interaksi. Dengan demikian, keberhasilan bank dalam menjaga standar operasional, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan menjadi pilar utama dalam membangun hubungan yang kuat dan positif dengan nasabah.⁹

Bank BSI Cabang Kudus senantiasa berkomitmen memberikan pelayanan terbaik untuk menciptakan kepuasan nasabah. Namun demikian dengan jumlah nasabah terus bertambah setiap bulannya, masih terdapat berbagai macam keluhan yang di alami nasabah. Pada saat pra penelitian, peneliti melakukan survei tempat dan mengajukan pertanyaan kepada 20 nasabah. Peneliti menemukan berbagai macam keluhan dari nasabah yang menjadi permasalahan pelayanan dalam menciptakan kepuasan di Bank BSI cabang Kudus A Yani 1 tersebut. Berbagai macam keluhan nasabah secara jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

⁸ Dewi Horman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt . Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado', 5.April 2023 (2023), 1–10.

⁹ Siti Homisyah Ruwaidah, 'Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah', *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah*, 2.1 (2020), 79.

Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah BSI KC Kudus 2023

No	Pelayanan	Keluhan Nasabah
1	Transaksi	Gagal Transfer Uang Tapi Uang dalam rekening Berkurang
		Kesalahan transfer uang
		Migrasi Rekening
2	ATM	Kartu ATM Terblokir
		Kartu ATM Expired
		Kartu ATM Tertelan
		Kartu ATM Hilang atau Rusak
3	Kinerja Karyawan	Pelayanan lama
		Kurang ramah
		Kurang peduli
4	Fasilitas	Tempat antrian sedikit
		Mesin ATM seringkali offline
		Mobile banking masih sering Trouble

Sumber: wawancara dengan nasabah BSI cabang Kudus A Yani 1

Berdasarkan tabel wawancara diatas penulis dengan beberapa Nasabah pada periode November 2023 Menunjukkan berbagai macam bentuk keluhan yang dimulai dari Gagal Transfer Uang tapi uang dalam rekening berkurang padahal dalam penginputan nomor rekening sudah benar. Keluhan lainnya ATM yang rusak sehingga tidak bisa melakukan transaksi baik penarikan uang ataupun transfer uang. Hal lainnya juga terjadi ketika nasabah melaporkan keluhannya kepada Customer Service (CS) atas potongan saldo pembiayaan yang lebih dari besaran potongan biasanya yang telah ditetapkan. Nasabah telah menanyakan hal ini berkali-kali dan CS mengatakan bahwa coba ditanyakan kepada marketing pembiayaannya.

Pada saat hari itu Marketingnya kebetulan baru ada kegiatan diluar sehingga Nasabah mau tidak mau harus kembali lagi Esok harinya. hal ini membuat nasabah merasa dirugikan atas waktu dan pelayanan yang diberikan. Keluhan lainnya juga dialami oleh nasabah yaitu terkait

fasilitas antrian seperti tempat duduk yang terlalu sedikit dan hanya tersedia didalam kantor saja sehingga membuat nasabah harus mengantri diluar dan harus berdiri menunggu antrian panggilan. Hal ini kemudian menjadi suatu yang dikeluhkan oleh nasabah, terlebih lagi bagi nasabah yang sudah berusia lanjut dan tidak sanggup berdiri terlalu lama, sehingga dari permasalahan terkait kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berbagai banyak keluhan dari nasabah tentu menjadi permasalahan yang membuat Nasabah BSI KC Kudus A Yani 1 tidak puas dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan Bank tersebut. Penelitian tentang kepuasan nasabah ini juga telah dilakukan oleh beberapa peneliti terkait dengan objek penelitian sebuah instansi. Namun yang menjadi perbedaan (GAP) dalam penelitian ini yaitu peneliti mengambil objek penelitian di BSI cabang Kudus A Yani 1 dan menggunakan variabel independen penerapan standar operasional prosedur (sop), kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian terkait yang dilakukan oleh Tiara (2017) hasil penelitiannya menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya SOP pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen. Akan tetapi ada salah satu variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu variabel *empathy*.¹⁰ Penelitian ini juga dilakukan oleh Totok Ismawanto (2020) mengatakan bahwa Hasil penelitian menyimpulkan baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.¹¹

Penelitian dengan variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Officer ini juga diteliti oleh Mahadi (2018) menyatakan Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja CS maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah,

¹⁰ Tiara Citra Mukti, 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2.1 (2017), 14–26.

¹¹ Totok Ismawanto, R Gunawan Setianegara, and Safirda Rahmani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan', *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16.1 (2020), 1–11.

artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹² Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Binta Marlina dkk (2022) yang mengatakan bahwa Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³

Penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Engkur (2018) yang mengatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 3 variabel yaitu: *responsiveness*, *empathy* dan *compliance to Islamic law* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan 3 variabel lainnya yaitu: *tangible*, *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin baik kinerja karyawan, maka akan mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan nasabah.¹⁴ Penelitian yang berhubungan dengan Kepuasan Nasabah juga dilakukan oleh Jodi (2018) dalam jurnalnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri, Tabanan. Oleh karena itu dari permasalahan yang dijelaskan pada penelitian diatas, Penerapan SOP customer service, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bank syariah Indonesia perlu diukur untuk menciptakan kepuasan nasabah.¹⁵ Maka penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KC Kudus)**

¹² Mahadi Saputro, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2.1 (2018), 111–20.

¹³ Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, and Syarifah Gustiawati, ‘Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia’, *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5.1 (2021), 84–95.

¹⁴ Engkur Engkur, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta’, *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15.01 (2018), 23–35.

¹⁵ I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan’, *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1.2 (2020), 103–10.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditelaah dipaparkan diatas maka perumusan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus?
3. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus.
2. Mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus.
3. Mengetahui kinerja karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis pada penelitian ini ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu perbankan syariah, serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, dan juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis yang dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini kami harapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat untuk memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service, Kualitas pelayanan, Kinerja karyawan dan Kepuasan nasabah. Selain itu juga dapat menjadi bahan pertimbangan dan tambahan informasi bagi BSI KC Kudus tentang Standar Operasional Prosedur, Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan sehingga pelaksanaan dan tujuan BSI KC Kudus dapat tercapai dengan baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bermaksud untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian penulis. Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah berdasarkan fenomena gap maupun research gap, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menyajikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian seperti landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, serta teori apa saja yang dikembangkan dalam penelitian ini dan review penelitian terdahulu sebagai bukti pendukung hipotesis penulisan dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, sumber data yang dipakai dalam penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, variable penelitian dan pengukuran, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari penyajian hasil dari penelitian dan analisis data yang telah diuji serta interpretasi sesuai dengan masalah yang ada pada penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab terakhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya, dimana kesimpulan ialah penyimpulan secara garis besar apa saja yang terdapat dalam sebuah penelitian yang berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Resource Based View Theory*

Resource Based View Theory adalah teori yang menjelaskan bahwa sebuah perusahaan dapat mencapai keunggulan bersaing dengan mengandalkan sumberdaya sehingga mampu mengarahkan perusahaan untuk dapat berkelanjutan terus menerus.¹⁶ Teori RBV menjelaskan tentang sumber daya internal yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Kesuksesan atau kegagalan perusahaan sangat bergantung pada kekuatan dan kelemahan internal yang dimilikinya.¹⁷ Menurut Ferreira et al., (2011) dalam Paulus, A. L., (2016) keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh sumber daya yang dimilikinya dan kemampuan perusahaan untuk mengubah sumber daya tersebut menjadi keuntungan ekonomi. Sumber daya perusahaan dapat berwujud, seperti pabrik, tanah, kendaraan, bahan baku, dan mesin, atau tidak berwujud, seperti merek, reputasi, keahlian, budaya perusahaan, struktur, persepsi, dan proses yang dimiliki.¹⁸

Penelitian ini berfokus pada sumber daya tak berwujud, yang dikenal sebagai aset yang dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing. Nilai tambah dari sumber daya tak berwujud ini sulit untuk ditiru oleh pesaing dan sulit untuk diperoleh. Sumber daya atau aset tak berwujud ini juga dikenal sebagai modal intelektual, terdiri dari:¹⁹

1. Modal Manusia (Human Capital)

Aset yang terkait dengan keahlian, pengetahuan, talenta, kompetensi, dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan dan manajer yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas pekerjaan mereka.

2. Modal Struktural (Structural Capital)

¹⁶ Jay Barney, 'Firm Resource and Sustained Competitive Advantage', *Journal of Manajement*, 17 (1991), 99–120.

¹⁷ Rima Elya Dasuki, 'Manajemen Strategi : Kajian Teori Resource Based View', *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12.3 (2021), 447–54.

¹⁸ Ardianus Laurens Paulus and Petrus Setya Murdapa, 'Pemanfaatan Teori Resource-Based View Pada Ritel Minimarket : Implikasinya Terhadap Strategi Dan Keunggulan Bersaing', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16.2 (2016), 215.

¹⁹ Khusnul Khotimah, 'Pandangan Berbasis Sumber Daya (RBV) Dalam Pembahasan Organisasi Ekonomi', *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5.1 (2017), 31–41.

Ini mencakup pedoman formal dan tertulis bagi karyawan dalam menjalankan tugas mereka, memastikan bahwa karyawan memahami tanggung jawab dan wewenang mereka dengan baik, termasuk dalam berkomunikasi dengan pihak internal lainnya.

3. Modal Relasional (Relational Capital)

Hubungan yang dibangun oleh perusahaan dengan pihak eksternal seperti pelanggan, pemasok, mitra, dan regulator. Pelanggan, pemasok, mitra, dan regulator pasar semuanya dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, dan hubungan dengan mereka dapat menjadi faktor kunci dalam kesuksesan perusahaan dalam industri tertentu.

Teori Resource Based View (RBV) memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks kepuasan nasabah bank. Dengan mengadopsi pendekatan RBV, sebuah bank dapat mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber daya internal yang dimilikinya, seperti teknologi informasi yang canggih, sistem manajemen risiko yang kuat, tenaga kerja yang terampil, dan reputasi yang baik di pasar.²⁰ Dengan memanfaatkan sumber daya ini secara efektif, bank dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabahnya. Misalnya, teknologi informasi yang canggih dapat digunakan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh nasabah. Sistem manajemen risiko yang kuat dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah dalam mengelola risiko keuangan mereka.²¹

Selain itu, tenaga kerja yang terampil dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada nasabah, sementara reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan demikian, dengan memanfaatkan sumber daya internal ini secara optimal, bank dapat menciptakan pengalaman nasabah yang memuaskan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabahnya.

²⁰ Dani Rahardian, 'Penerapan Konsep Resources-Based View (RBV) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan', *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14.1 (2017), 82–95.

²¹ Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat', *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10.2 (2018), 295.

Dengan kata lain, melalui penerapan teori RBV bank dapat membangun keunggulan bersaing yang berkelanjutan dengan fokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dan memperkuat posisi bank di pasar

2.2 Kepuasan Nasabah

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan dalam kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Dalam literatur lain disebutkan bahwa kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²² Tjiptono et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan konsumen dan persepsi mereka terhadap interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Kotler et al. (2021), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil atau kinerja produk dengan ekspektasi yang diharapkan. Kepuasan terjadi ketika perusahaan berhasil memenuhi keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka.²³

Menurut Kurniati (2020) kepuasan adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan menjadi fungsi dari kesan atas kinerja yang diharapkan. Ketika kinerja dibawah harapan, maka nasabah tidak puas. Ketika kinerja memenuhi harapan, nasabah akan puas. Ketika kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas, senang dan gembira. Fokus utama adalah pada tingkat kepuasan yang tinggi, mengingat nasabah yang merasa puas secara minimal cenderung lebih mudah beralih pilihan jika ada penawaran yang lebih menggiurkan. Di sisi lain, nasabah yang sangat puas memiliki kecenderungan yang lebih sulit untuk mengubah preferensinya. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat membentuk ikatan emosional

²² Yuli Asbar and Mochammad Ari Saptari, ‘Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES’, *Jurnal Visioner & Strategis*, 6.2 (2017), 39–47.

²³ Kotler Philip Keller Lane Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2* (Erlangga, 2021).

yang kuat terhadap suatu produk, dan ini berpotensi menghasilkan tingkat loyalitas nasabah yang tinggi.²⁴

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Ketika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan puas atau senang.

2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan pegawai bank yang melayani nasabah merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah nasabah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan²⁵, antara lain:

1. Kualitas Produk

Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan pencapaian hasil yang diperoleh, mengindikasikan bahwa kepuasan tersebut mencerminkan bahwa produk yang digunakan telah memenuhi standar kualitas yang tinggi. Dalam konteks ini, standar kualitas yang tinggi menciptakan fondasi kuat bagi kepuasan pelanggan, memperkaya pengalaman konsumen dengan produk yang tidak hanya memenuhi harapan, tetapi juga merangsang perspektif lebih luas terkait nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut.

2. Kualitas Pelayanan atau Jasa

Kepuasan pelanggan menjadi nyata saat mereka mendapatkan layanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi, melainkan juga melampaui harapan mereka, membentuk suatu pengalaman positif yang mendalam. Dalam konteks kualitas pelayanan atau jasa, aspek ini menjadi landasan penting dalam membina kepuasan pelanggan, memperluas cakrawala persepsi mereka terhadap nilai yang diberikan oleh pelayanan yang tidak hanya bersifat

²⁴ Kurniati Karim, Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan (CV. Jakad Media Publishing, 2020).

²⁵ Afnina and Hastut Yulia, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9.1 (2018), 21–30.

memadai, tetapi juga proaktif dalam menciptakan pengalaman yang berkesan secara menyeluruh.

3. Aspek Emosional

Kepuasan pelanggan dapat berasal dari aspek emosional, di mana pengguna merasa bangga dan yakin bahwa menggunakan suatu merek tertentu akan mendapatkan pengakuan atau kekaguman dari orang lain, tidak hanya karena kualitas produk, melainkan juga aspek sosial atau harga diri.

4. Harga

Produk dengan kualitas yang setara, namun ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau, dapat memberikan nilai tambah yang lebih tinggi kepada pelanggan, menciptakan kepuasan melalui perbandingan nilai dan biaya.

5. Efisiensi Biaya

Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu ekstra untuk memperoleh suatu produk atau layanan, menciptakan perasaan efisiensi dan nilai tambah.

2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Agar kita tahu bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:²⁶

1. Sistem Pengelolaan Keluhan dan Usulan

Ini mengacu pada seberapa sering nasabah menyampaikan keluhan atau usulan dalam suatu periode, di mana jumlah yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang rendah. Oleh karena itu, penting untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani keluhan atau usulan nasabah.

2. Survei Kepuasan Konsumen

²⁶ Yolanda Anastasia, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pasien Umum', *Jurnal Ayurveda Medistra*, 2021, 1-11.

Bank perlu secara rutin melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner, untuk menggali informasi seputar pengalaman nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Survei kepuasan konsumen ini merupakan suatu langkah penting.

3. Konsumen Samaran

Bank dapat mengirim agen atau orang yang menyamar sebagai nasabah untuk mengamati langsung pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank. Langkah ini bertujuan untuk memahami bagaimana karyawan melayani nasabah secara nyata.

4. Analisis Mantan Pelanggan

Dengan meninjau rekam jejak nasabah yang telah berhenti menjadi bagian dari bank, dapat diidentifikasi penyebab mereka meninggalkan bank tersebut. Analisis ini membantu dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk tidak lagi menjadi bagian dari bank.

2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2014), terdapat enam indikator kepuasan nasabah yang perlu diperhatikan oleh bank syariah, yaitu:²⁷

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Indikator ini mencerminkan kepuasan nasabah secara menyeluruh terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah. Pengukuran dapat dilakukan dengan langsung menanyakan pendapat nasabah tentang pelayanan yang diberikan.

2. Dimensi Kualitas Pelanggan/Nasabah

Dimensi kualitas pelanggan dapat dianalisis berdasarkan item-item tertentu, seperti kecepatan layanan, keramahan karyawan, dan fasilitas fisik bank syariah. Nasabah dapat diminta untuk menilai aspek-aspek yang memberikan kepuasan bagi mereka.

3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)

²⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jakarta: Gramedia Cawang, 2014).

Indikator ini mengevaluasi kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dengan harapan nasabah sebelum dan sesudah melakukan transaksi. Hal ini membantu menilai sejauh mana bank memenuhi ekspektasi nasabah.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Untuk mengukur kepuasan nasabah, bank dapat menanyakan apakah nasabah berencana untuk melakukan transaksi kembali di kemudian hari atau memilih menggunakan jasa bank lain.

5. Kesiediaan untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Bank dapat mengukur kepuasan nasabah dengan meminta mereka menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan layanan bank kepada orang lain. Ini menjadi indikator sejauh mana nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.

6. Ketidakpuasan Pelanggan/Nasabah (*Dissatisfaction Customer*)

Indikator ini menunjukkan tingkat ketidakpuasan nasabah yang dapat tercermin dalam bentuk komplain, pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada orang lain, atau bahkan beralih menggunakan bank lain. Oleh karena itu, bank syariah sebaiknya menyediakan sarana pengaduan nasabah, seperti customer service, call center, dan kotak saran.²⁸

2.2.5 Kepuasan nasabah menurut prespektif Islam

Dalam perspektif ekonomi Islam, kepuasan seseorang muslim disebut sebagai "qana'ah". Kepuasan ini tidak hanya mencakup aspek materi, tetapi juga mencerminkan kepuasan secara lahiriah dan batiniah. Qana'ah mendorong seorang konsumen muslim untuk bersikap adil dalam interaksi ekonomi. Konsep ini juga terkait erat dengan rasa syukur yang timbul dari keimanan seseorang. Dengan demikian, umat Islam dipandang sebagai kelompok yang sangat menghargai profesionalisme dalam bekerja. Islam mengajarkan pentingnya memberikan hasil usaha yang berkualitas, baik itu berupa produk maupun jasa, sebagai ungkapan dari kualitas iman dan kepatuhan kepada ajaran agama. Oleh karena itu, dalam

²⁸ Tjitono Fandy Diana Anastasia, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI), 2022).

berbisnis atau bekerja, umat Islam diajarkan untuk memberikan yang terbaik dan berkualitas kepada orang lain, serta menghindari memberikan yang buruk atau tidak berkualitas.²⁹

Sebagai panduan untuk menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, sebuah perusahaan barang maupun jasa harus memperhatikan kinerja perusahaannya yang terkait dengan:

1. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW yang artinya: "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).³⁰

2. Sifat Amanah

Amanah merupakan mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", yang berarti penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas, dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.³¹ Berdasarkan uraian tersebut, sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian, konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm yang artinya: "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya

²⁹ Fitria Salahika Salma Ririn Tri Ratnasari, 'Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya', *Jurnal JESTT*, 2.4 (2015).

³⁰ Pebiola Muhammad Ismail, Suhar, 'Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangun Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (JIMEB)*, 2.3 (2023), 154–70.

³¹ Ichwan Arifin, 'Pengaruh Kualitas TQM (Total Quality Marketing) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen; Tinjauan Marketing Syariah', *Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial*, 2.1 (2018), 1–18.

bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan, maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong, maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu."³²

Didalam Al Qur'an Surah Ali Imran Ayat 159 dikatakan bahwa:

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

159

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”

2.3 Perbankan Syariah

2.3.1 Pengertian Bank syariah

Dasar hukum untuk keberadaan bank syariah di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah. Undang-Undang ini memiliki peran untuk melengkapi dan menyempurnakan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang telah diubah oleh UU No. 10 Tahun 1998 namun belum secara spesifik mengatur mengenai bank syariah. UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah menyatakan hal-hal berikut:

- a. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

³² Monika Yulia Andini, Mochammad Mirza, and Suci Emelsi Jeffri, ‘Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Dalam Perspektif Komunikasi Islam Terhadap Calon Mahasiswa Di Unis Tangerang’, *Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 6.02 (2023), 2023.

- b. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah, dan terbagi menjadi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- c. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam yang menjadi dasar dalam kegiatan perbankan, berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Dengan demikian, berdasarkan Undang-Undang yang berlaku (UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah), Bank Syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah atau hukum Islam.³³ Prinsip-prinsip ini diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia, yang mencakup prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), dan tidak mengandung unsur gharar, maysir, riba, zalim, dan obyek yang haram.

Selain itu, UU Perbankan Syariah juga menugaskan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial, termasuk fungsi sebagai lembaga baitul mal. Dalam konteks ini, bank syariah diberi tanggung jawab untuk menerima dana dari sumber-sumber seperti zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya, dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan keinginan pemberi wakaf (wakif).

2.3.2 Jasa Jasa Perbankan syariah

Menurut Juniawati (2020)³⁴ dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pendanaan dan Jasa Perbankan Syariah* meliputi:

1. Kiriman uang (Transfer)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota, atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang

³³ Heny Yuningrum, 'Mengukur Kinerja Operasional BMT Pada Tahun 2010 Ditinjau Dari Segi Efisiensi Dengan Data Envelopment Analysis (DEA) (Studi Kasus BMT Di Kota Semarang)', *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 2.2 (2012), 111–28.

³⁴ Mutmainah Juniawati, *Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah*, ed. by Abdul Mujib (PASCASARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM METRO, 2020).

keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah, pengiriman dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.³⁵

2. Kliring (Clearing)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

3. Inkaso (Collection)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Inkaso merupakan layanan perbankan yang melibatkan bank dalam pelaksanaan amanat dari pihak ketiga, yang berupa penagihan sejumlah uang kepada individu atau lembaga di kota lain, yang telah ditunjuk oleh pemberi amanat. Sebagai kompensasi atas layanan ini, bank umumnya menerapkan tarif atau biaya tertentu kepada nasabah atau calon nasabah sebagai imbalan atas jasa yang diberikan.³⁶

4. Ijarah (sewa tempat simpanan/safe deposit box)

Safe Deposit Box (Kotak Penyimpanan) adalah layanan penyewaan kotak khusus untuk menyimpan harta atau dokumen berharga. Kotak ini dirancang menggunakan bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khas yang kokoh, tahan terhadap upaya pembongkaran, dan tahan api, bertujuan untuk memberikan rasa aman kepada penggunanya. Fungsinya terutama untuk menyimpan dokumen berharga seperti sertifikat

³⁵ Andrew Shandy Utama, 'Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6.2 (2021), 113.

³⁶ I Nyoman Supartayana, Harly Stanly Muaja, and Roosje M. S. Sarapun, 'Pelayanan Jasa-Jasa Bank Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998', *Jurnal Lex Privatum*, 8.2 (2020), 106–15.

deposito, sertifikat tanah, saham, obligasi, surat perjanjian, akta kelahiran, surat nikah, ijazah, paspor, dan dokumen penting lainnya.³⁷

5. Kartu kredit

Kartu kredit adalah kartu yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan seperti bank, yang memungkinkan pemegang kartu untuk melakukan pembelian berbagai barang dan layanan secara tangguh. Jika kita menerjemahkan istilah "kredit giro" secara harfiah, itu dapat diartikan sebagai kartu pinjaman, yang memberikan kesempatan kepada pemegangnya untuk mendapatkan pinjaman.

6. Sharf (jual beli valuta asing)

Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli ini bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing) dengan patokan harga kurs harian. Sharf merupakan istilah untuk jual beli mata uang. Awalnya, mata uang terbatas pada emas dan perak, di mana uang emas disebut dinar dan uang perak disebut dirham. Pada prinsipnya, transaksi jual beli valuta asing sesuai dengan prinsip sharf. Dalam konteks ini, jual beli mata uang yang tidak sejenis harus dilakukan secara simultan (spot), di mana penyerahannya dilakukan pada waktu yang sama.

7. Bank Garansi Syariah

Bank Garansi adalah bentuk jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan, sebagai jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu oleh nasabah bank yang berperan sebagai pihak yang dijamin, kepada pihak ketiga yang dimaksud. Produk ini melibatkan transaksi penjaminan yang dilakukan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga atau pihak yang dilindungi (makful lahu), dengan tujuan memenuhi kewajiban pihak kedua (makful 'anhu/ashil).

8. Letter of Credits Syariah

³⁷ Galang Nagari, Budiharto, and Rinitami Njatrijani, 'Perlindungan Nasabah Bank Atas Penyimpanan Barang Perlindungan Nasabah Bank Atas Penyimpanan Barang Berharga Di Kotak Pengaman Simpanan (Safe Deposit Berharga Di Kotak Pengaman Simpanan (Safe Deposit Box) (Kasus Putusan Pengadilan No. 187/Pdt.G/2013/)', *Journal Diponegoro Law*, 8.1 (2019), 305–11.

(L/C) dalam istilah yang sederhana adalah suatu mekanisme di mana tanggung jawab pembayaran oleh pihak tertentu dialihkan kepada bank. Dalam konteks ini, bank mengambil alih tanggung jawab pembayaran atas permintaan pembeli atau nasabah bank. Bank tersebut akan melakukan pembayaran kepada penerima jaminan atau penjual sesuai dengan syarat dan kondisi yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya. Surat Kredit (L/C) seringkali disebut sebagai surat kredit berdokumen, yang merupakan instrumen pembayaran yang diterbitkan oleh bank berdasarkan permintaan importir dalam transaksi perdagangan internasional.³⁸

9. Pegadaian syariah

Dalam bahasa Arab, istilah untuk gadai disebut dengan "rahn" atau sering disebut juga "al-hasbu". Secara etimologis, rahn memiliki makna tetap dan lama, sementara al-hasbu merujuk pada penahanan suatu barang dengan hak, sehingga barang tersebut dapat dijadikan sebagai pembayaran atas hutang. Menurut Sabiq, rahn diartikan sebagai tindakan menjadikan barang yang memiliki nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan untuk hutang, sehingga individu yang bersangkutan dapat mengambil hutang atau sebagian manfaat dari barang tersebut.

10. Menerima setoran-setoran

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat diantaranya adalah pembayaran pajak, pembayaran listrik, pembayaran air, pembayaran kuliah dan pembayaran lainnya.

³⁸ Dini Setiana Saragih, Raudah Uci Mayasari Manik, and Tari Rizkya Fona, 'Mekanisme Pengembangan Produk Jasa Perbankan Syariah Dalam Kajian Empiris Dan Praktis', *WELFARE: Journal of Islamic Economics and Finance*, 1.2 (2022), 18–36.

2.4 Standar Operasional Prosedur

2.4.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No. 35 tahun 2002 “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan”.

Menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu pedoman yang bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan dan kegiatan operasional di dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan lancar. SOP memberikan arahan rinci yang merinci langkah-langkah yang harus diikuti agar tugas dan operasional dapat dilaksanakan secara benar, efisien, dan konsisten. Dengan adanya SOP, organisasi dapat mengoptimalkan efektivitasnya melalui proses yang terstandarisasi, sehingga setiap anggota tim memiliki panduan yang jelas untuk menjalankan tugas-tugas mereka.³⁹

Dalam karyanya, Tjipto Atmoko menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau referensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi yang ditetapkan. Lebih lanjut, SOP juga berperan sebagai alat penilaian kinerja instansi pemerintah, mengacu pada indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang berlaku di unit kerja terkait. Dengan adanya SOP, diharapkan bahwa setiap langkah pekerjaan dapat dilakukan dengan tepat dan efisien, sementara juga memberikan kerangka penilaian kinerja yang komprehensif berdasarkan standar yang telah ditetapkan.⁴⁰

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan atau referensi untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi yang terkait. Keberadaan SOP sangat penting dalam mengatur semua kegiatan di suatu perusahaan agar dapat terencana dengan baik dan berjalan sesuai dengan keinginan perusahaan. SOP dapat diartikan sebagai dokumen yang menjelaskan aktivitas operasional sehari-hari dengan tujuan memastikan

³⁹ Sailendra Annie, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015).

⁴⁰ Atmoko Tjipto, *Standard Operating Procedures (SOP) and Performance Accountability of Government Agencies* (Bandung: Unpad, 2011).

bahwa pekerjaan dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, sehingga dapat menghasilkan produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴¹

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu dokumen tertulis yang berisi panduan rinci atau prosedur yang harus diikuti oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP dirancang untuk memberikan langkah-langkah yang jelas dan spesifik dalam melaksanakan tugas atau aktivitas tertentu. Tujuan utama SOP adalah memastikan bahwa semua kegiatan operasional dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan menguraikan langkah-langkah, metode, dan prosedur yang harus diikuti, SOP membantu meminimalkan risiko kesalahan, meningkatkan kualitas pekerjaan, serta memberikan dasar untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. SOP juga dapat mencakup informasi tentang tanggung jawab, tata cara penanganan situasi darurat, dan pedoman lainnya yang relevan dengan kegiatan operasional tertentu.

2.4.2 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas perusahaan diharapkan dapat menciptakan kinerja yang lebih efisien dan konsisten. Selain itu, SOP juga diharapkan mempermudah proses evaluasi kinerja karyawan untuk kemajuan perusahaan. Tanpa adanya SOP dalam suatu perusahaan, hubungan antara manajemen dan karyawan tidak dapat berjalan dengan baik, dan hak serta kewajiban masing-masing pihak tidak dapat ditentukan secara jelas.

Menurut Faris (2023) Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam konteks Customer Service mencakup hal berikut⁴²:

1. Mempermudah pelaksanaan tugas petugas, pegawai, atau tim/unit kerja.
2. Berfungsi sebagai dasar hukum untuk menangani penyimpangan yang mungkin terjadi.

⁴¹ Gabriele, 'Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)', *Jurnal AGORA*, 6.1 (2018), 1–10.

⁴² Muhammad Faris Nafi'udin and others, 'Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang', *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4.1 (2023), 22–33.

3. Memberikan pemahaman yang jelas mengenai hambatan-hambatan yang mungkin muncul, serta memfasilitasi pelacakan dengan lebih mudah.
4. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk menjaga disiplin kerja secara konsisten.
5. Menyediakan pedoman yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan rutin sehari-hari.

Dengan adanya SOP Customer Service, diharapkan semua anggota tim dapat bekerja secara terorganisir dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan kepada pelanggan.

2.4.3 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Budihardjo (2014), Mengartikan maksud utama dari Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai upaya untuk memastikan pelaksanaan berbagai kegiatan kerja sehari-hari secara efektif, efisien, konsisten, dan aman, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan melalui kepatuhan terhadap standar yang relevan. Dari definisi di atas untuk mengukur Standar Operasional Prosedur ada tiga dimensi indikator, yaitu:⁴³

a. Efisiensi

Merujuk pada kemampuan untuk memilih tindakan terbaik dari opsi yang ada, melaksanakan pilihan tersebut dengan berhasil, dan menghindari pemborosan waktu, tenaga, dan sumber keuangan.

Indikatornya

- Keseuaian pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- Pemanfaatan sumber daya

b. Efektivitas

Merujuk pada penggunaan sumber daya minimal untuk mencapai output dengan volume yang diinginkan, yakni hasil optimum. Ini mencakup penggunaan sumber daya

⁴³ M Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2014).

dengan bijak dan hemat, serta operasional yang sesuai untuk mencegah terbuangnya sumber daya.

Indikator

- Kemampuan.
- menyesuaikan diri.
- Produktivitas kerja
- Kepuasan kerja.

c. Konsistensi

Adalah tindakan yang berulang secara berkala, terutama yang menunjukkan kesetaraan dan ketepatan. Bakat, standar, atau dampak yang tetap konstan sepanjang waktu kadang-kadang disebut sebagai konsistensi.

Indikator

- Tidak membedakan proses pelayanan antara satu nasabah dan yang lainnya.
- Ketetapan proses pelayanan sesuai jam kerja.

2.4.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi organisasi antara lain (Permenpan No. PER/21/M-PAN/11/2008):

1. Sebagai standar dalam cara pegawai menyelesaikan tugas khusus, SOP bertujuan mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu kemandirian staf, mengurangi ketergantungan pada campur tangan manajemen, sehingga mengurangi keterlibatan pimpinan dalam proses harian.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

4. Menetapkan ukuran standar kinerja, memberikan pegawai cara konkret untuk meningkatkan kinerja dan mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menghasilkan bahan pelatihan yang mendukung pegawai baru dalam menyelesaikan tugas dengan cepat.
6. Menunjukkan bahwa organisasi efisien dan terkelola dengan baik melalui kinerja yang terstandarisasi.
7. Menyediakan panduan bagi pegawai di unit pelayanan dalam memberikan layanan sehari-hari.
8. Mencegah tumpang tindih pelaksanaan tugas pelayanan.
9. Membantu penelusuran kesalahan prosedural dalam pelayanan, menjamin kelancaran proses pelayanan dalam berbagai situasi.

2.5 Kualitas Pelayanan

2.5.1 Pengertian Kualitas pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap sejauh mana tingkat pelayanan yang diterima sejalan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Menurut Goesth dan Davis (2019), kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai suatu keadaan yang terus berubah yang terkait dengan produk jasa, interaksi dengan staf, proses pelayanan, dan lingkungan, yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Feron

(2020)⁴⁴ pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.⁴⁵

Menurut Grace (2018)⁴⁶ karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Intangible (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
- 2) Inseparability (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- 3) Variability (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- 4) Perishability (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Menurut Aprianto (2020) dalam penelitiannya, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴⁷

⁴⁴ Feron Rumengan and Very Y Londa, 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal Administrasi Publik*, 5.85 (2020), 47–56.

⁴⁵ Aan Rahman, 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta', *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4.2 (2019), 257–64.

⁴⁶ Priskilla Grace Langkai, Frendy A O Pelleng, and Dantje Keles, 'Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT . TASPEN (Persero) Cabang Manado', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7.1 (2018), 73–80.

⁴⁷ Ronal Aprianto, 'Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasa Pelanggan Pada Toko BNJ Elektroik Kota Lubuklinggau', *Jurnal BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 02.01 (2016), 41–63.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas jasa yang diberikan perusahaan harus mengacu pada standar mutu yang tinggi karena mutu yang tinggi mampu memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan sering dijadikan dasar bagi produk layanan, karena fokus utama pemasaran adalah pada layanan yang berkualitas, yang pada akhirnya dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan menjadi landasan utama dalam strategi pemasaran jasa.

2.5.2 Dasar-Dasar Etika Dalam Pelayanan

Menurut Novitasari (2020)⁴⁸ menyatakan Suatu pelayanan dapat mencapai kualitas yang baik jika setiap pegawai banknya telah memahami dan menguasai dasar-dasar pelayanan. Berikut ini diuraikan prinsip-prinsip dasar pelayanan yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap karyawan:

1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih

Pegawai diharapkan mengenakan pakaian yang sesuai dan menarik, serta menjaga kebersihan penampilan. Pakaian sebaiknya tidak terkesan kumal, dan jika ada seragam yang telah diberikan, harus dikenakan pada waktu yang ditentukan.

2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

Pegawai diharapkan bersikap akrab seolah-olah sudah lama kenal dengan nasabah. Dalam melayani nasabah, sikap yang penuh senyum dan ramah sangat ditekankan, tanpa kesan dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama jika sudah kenal

Saat nasabah datang, pegawai seharusnya segera menyapa dan, jika sudah dikenal, berusaha untuk menyebutkan nama pelanggan. Jika belum kenal, pegawai dapat menyapa dengan sebutan umum seperti Bapak/Ibu dan menawarkan bantuan.

⁴⁸ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen : Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen* (Anak Hebat Indonesia, 2020).

4) Tenang, sopan, dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan tenang, sopan, dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah. Sikap ini mencakup kesabaran dalam melayani, menghormati tamu, dan berusaha memahami keinginan pelanggan.

5) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara, pegawai diharapkan tidak menyela atau memotong pembicaraan. Hindari penggunaan kalimat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Jika terjadi situasi sulit, disarankan untuk tidak berdebat.

2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Dengan kata lain, layanan dianggap berkualitas jika perusahaan atau lembaga mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan yang dimiliki oleh pelanggan atau pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan bagian integral dari strategi Manajemen Pemasaran dan memiliki peran signifikan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan. Faktor kualitas pelayanan telah menjadi salah satu elemen dominan yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Pengembangan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian, dan aspek sosial-budaya masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan bukan hanya menjadi keinginan, tetapi merupakan suatu keharusan bagi perusahaan agar dapat bertahan dan terus mempertahankan kepercayaan pelanggan.⁴⁹

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:⁵⁰

- 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.

⁴⁹ Dan Sumardi Paryanti budi atik, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12.1 (2022), 70–83.

⁵⁰ Philip Kotler Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2009).

Keandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Konsep keandalan dalam suatu layanan, seperti yang dijelaskan di atas, menekankan bahwa karyawan atau pedagang harus memenuhi janji-janji yang telah dibuat. Dengan memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah diumumkan, diharapkan pelayan atau pedagang dapat meraih simpati dari konsumen karena keakuratan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.⁵¹

2) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

Berdasarkan konsep koresponsifan, kualitas suatu layanan yang baik dapat terwujud ketika seorang pedagang atau karyawan memberikan respon yang cepat dan akurat dalam memenuhi keinginan konsumen. Kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap permintaan konsumen menjadi faktor penentu dalam penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat respon yang diberikan oleh pedagang atau karyawan, semakin tinggi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

3) Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.

Keyakinan mengimplikasikan bahwa para karyawan harus konsisten dalam bersikap sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Dalam konteks teori keyakinan yang disebutkan di atas, keyakinan dari pihak konsumen menjadi elemen penting untuk menciptakan rasa aman terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan atas kualitas pelayanan dapat direalisasikan melalui sikap atau perilaku positif dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pedagang atau karyawan

⁵¹ Rambu Dyah Ayu Yaya H.R and Kadiri, ‘Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri’, *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Vol.2, No.3, 2.3* (2022), 126–38.

dalam melayani konsumen. Harapannya, hal ini dapat menarik minat konsumen dengan memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan.⁵²

4) Perhatian (emphaty), yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personelnya untuk merasakan sesuatu yang dirasakan oleh konsumen.

Empati meliputi memudahkan dalam penggunaan yang berhubungan dalam komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para konsumen.

5) Bukti fisik (tangible), yaitu berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Berdasarkan konsep tangible, elemen berwujud dalam suatu pelayanan dapat diamati secara nyata oleh konsumen. Sebagai contoh, penampilan seorang karyawan atau pedagang dapat menjadi representasi konkret dari aspek ini. Kebersihan dan keteraturan penampilan menciptakan kesan positif, diharapkan mampu menarik perhatian para konsumen.

2.5.4 Kualitas pelayanan dalam perspektif Islam

Islam dianggap sebagai agama rahmat bagi seluruh alam, mencakup semua aspek kehidupan manusia dari yang paling kecil hingga yang terbesar. Agama ini bersifat komprehensif, termasuk dalam mengatur muamalah, yang melibatkan transaksi antara nasabah dan bank syariah. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, bank syariah diharapkan tidak melakukan tindakan yang merugikan baik bagi bank itu sendiri maupun nasabahnya. Allah SWT Berfirman dalam Al Qur'an surah al baqarah Ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ قُلُّ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ﴿٣٦٧﴾

⁵² Nova Riskayanti, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* :, 5.2 (2016), 1–22.

“ Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usaha yang baik-baikmu dan sebagian dari rezeki yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk diberikan sedekah, sedangkan kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S. Al-Baqarah Ayat 267) ⁵³

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, yaitu memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, penting untuk memastikan bahwa tidak ada nasabah yang merasa dirugikan, dan baik bank maupun nasabah tidak mengalami kerugian. Anjuran ini merupakan perintah dalam Islam untuk mendorong umatnya berlaku dengan baik dan tidak menimbulkan kerugian. ⁵⁴

Tolok ukur pelayanan dalam Islam adalah kesesuaian dengan standarisasi syariah, yang kemudian dijadikan sebagai standar nilai indikator kualitas pelayanan. Salah satu indikator utamanya adalah daya tanggap (*responsiveness*), yang mengimplikasikan bahwa bank syariah diharapkan memiliki komitmen dan profesionalisme dalam memberikan bantuan kepada setiap nasabahnya. ⁵⁵ sebagaimana sebagaimana disebutkan dalam al Qur'an surah al-Insyirah Ayat 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain). Dan juga profesional dalam bekerja”. (Q.S. Al Insyirah Ayat 7).

Indikator kualitas pelayanan yang kedua yaitu kehandalan (*reliability*) dalam konteks ini mencerminkan kemampuan dan kewajiban dalam memberikan pelayanan yang baik, dengan harapan mendapatkan keberkahan dan nikmat dari Allah Swt. ⁵⁶ Konsep ini diperkuat oleh contoh yang diberikan oleh Nabi Muhammad Saw, yang terdapat dalam Al-Quran surat Al-Ahzab ayat 21 :

⁵³ M. Adi Trisna Wahyudi and Nadia Armadani, 'Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto)', *Journal of Islamic Management*, 3.1 (2023), 89–97.

⁵⁴ M Zainul Wathani and Afiati Kurniasih, 'Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 1.

⁵⁵ Sunardi Handayani Sri, 'Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2013.

⁵⁶ Jayanti Nur Dwi Purwanti Sutriyari, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Jurnal Pendidikan*, 2016, 1–97.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

“ Sesungguhnya, pada diri Rasulullah terdapat suri teladan yang baik bagimu, terutama bagi orang yang mengharapkan rahmat Allah, menantikan hari Kiamat, dan banyak mengingat Allah.” (Q.S. Al-Ahzab Ayat 21).

Indikator kualitas pelayanan yang ketiga yaitu Jaminan (*assurance*) dalam konteks kualitas pelayanan mencerminkan kewajiban untuk memberikan kenyamanan, kepercayaan, dan kejujuran yang dapat menjamin nasabah akan mendapatkan hal tersebut, sebagaimana Firman Allah dalam surah As-Syu'ara' ayat 181-182:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ ﴾

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar.” (Q.S. Asy-Syu'ara Ayat 181-182).

Ayat ini memberikan arahan bahwa karyawan bank syariah seharusnya memberikan setiap pelayanan dengan kejujuran dan menjaga kenyamanan saat melayani nasabah. Apabila nasabah merasakan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan, maka nasabah akan cenderung mempercayai dan tetap setia menggunakan jasa bank syariah tersebut.⁵⁷

Indikator kualitas pelayanan yang keempat yaitu Perhatian (*empathy*) dalam konteks ajaran Islam haruslah didasarkan pada iman sebagai wujud pengabdian kepada Allah, sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾ ﴾

“Sesungguhnya Allah SWT memerintahkan untuk berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Allah memberikan ajaran ini sebagai pelajaran agar kita senantiasa ingat-Nya. (Q.S. An-Nahl Ayat 90).

⁵⁷ Laury Bondan Pratiwi and Sugiharto, 'Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9.1 (2021), 75–99.

Indikator kualitas pelayanan yang kelima yaitu Kemampuan fisik (*tangible*) mencerminkan ajaran Islam mengenai etika berbusana atau tata cara berpakaian yang sopan, baik dan benar. sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِئِيسًا قَلْبًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

“Wahai keturunan Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan pakaian kepadamu untuk menutupi auratmu dan sebagai hiasan. Namun, pakaian takwa adalah yang paling baik. Hal ini merupakan sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah agar mereka senantiasa ingat. (Q.S. Al-A'raf Ayat 26).

Sosok seorang Rasulullah SAW telah menjadi teladan yang nyata bagi umat manusia dalam bermuamalah. Hal yang perlu dicontoh oleh setiap bank adalah sifat-sifat Rasulullah, seperti kejujuran (*siddiq*), keamanahan (*amanah*), kecerdasan (*fathanah*), dan ketekunan dalam menyampaikan informasi (*tabligh*).⁵⁸

Dari beberapa hal di atas, diharapkan perbankan syariah mampu memberikan pelayanan sesuai standar syariah, menciptakan kepuasan bagi nasabah, dan menjalin hubungan yang harmonis dengan mereka. Upaya baik dalam sikap dan perilaku pegawai bank sangat penting untuk memberikan kesan baik, memastikan kenyamanan, dan membuat nasabah merasa dihargai ketika bertransaksi. Hal ini tercermin melalui sikap rajin, kepatuhan waktu, semangat kerja tinggi, senyum ramah, sopan, dan kesediaan untuk membantu setiap keperluan nasabah. Simpati yang tinggi serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas turut membentuk citra positif perbankan syariah.

⁵⁸ Rizki Annisa, Husnul Khotimah Sylvia, and Nurafifah Zahra, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perbankan Syariah', *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2.02 (2018), 83–101.

2.6 Kinerja Karyawan

2.6.1 Pengertian kinerja karyawan

Kinerja adalah prestasi seseorang secara menyeluruh selama suatu periode dalam menjalankan tugasnya, yang melibatkan pencapaian standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Namun, bagaimana suatu perusahaan dapat menginspirasi karyawan, dan merancang strategi untuk mengatasi kemungkinan penurunan kinerja, merupakan suatu hal yang perlu dipertimbangkan. Menurut Adhari (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan mencakup hasil yang dihasilkan oleh pelaksanaan fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan tertentu selama suatu periode waktu. Hasil tersebut mencerminkan baik kualitas maupun kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat diidentifikasi melalui evaluasi atas pencapaian yang diperlihatkan dalam hasil pekerjaan selama periode waktu tertentu.⁵⁹

Sinaga (2023) menyatakan bahwa kinerja mencerminkan hasil dari pelaksanaan fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang di dalam suatu organisasi. Kinerja ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bervariasi, dengan tujuan mencapai target dan sasaran organisasi dalam periode waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kinerja bukan hanya mencakup aspek hasil, tetapi juga melibatkan interaksi dan dinamika yang terjadi di dalam lingkungan pekerjaan selama rentang waktu tertentu.⁶⁰

Dalam konteks praktik kerja di sebuah bank, kinerja karyawan yang optimal menjadi faktor yang penting untuk memastikan pertumbuhan dan perkembangan bank tersebut. Kinerja karyawan ini bersifat individual dan memiliki perbedaan yang signifikan antar individu, sehingga produktivitas setiap karyawan sangat bergantung pada kemampuan pimpinan dalam memotivasi dan memberikan arahan kepada tim bawahannya.

Pentingnya kinerja karyawan dalam konteks perbankan tidak hanya terbatas pada aspek individual, melainkan juga memiliki dampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Kinerja yang baik dalam memberikan kepuasan kepada nasabah merupakan hasil dari kinerja kolektif

⁵⁹ Adhari Lendy Zelvian, *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja* (CV. Penerbit Qiara Media., 2021).

⁶⁰ Sinaga Anggun Tiur Ida, *MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PEMERINTAH DAERAH Tantangan Dan Upaya Menuju Perilaku Kerja Inovatif*. (CV. Pena Persada, 2023).

karyawan bank tersebut. Untuk mencapai kinerja yang optimal, bank perlu merancang manajemen kinerja yang terstruktur, mengaitkan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh bank secara keseluruhan. Pendekatan ini akan membantu bank mencapai efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.⁶¹

2.6.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Pentingnya kinerja karyawan bagi suatu perusahaan, karena kinerja yang optimal menjadi kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk meraih pencapaian yang baik, baik dari segi individu maupun keseluruhan organisasi, diperlukan upaya perbaikan dan penyempurnaan terus-menerus terhadap kinerja. Oleh karena itu, aspek yang sangat penting adalah memahami faktor internal dari dalam diri yang memengaruhi kinerja⁶²:

1. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor merupakan sarana yang mendukung karyawan dalam menjalankan tugasnya. Jika perusahaan tidak menyediakan fasilitas yang memadai, hal ini dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja memegang peranan penting, sekitar 80% karyawan dapat memutuskan untuk resign jika lingkungan kerja tidak memadai. Lingkungan kerja yang baik mencakup ruang kerja yang luas, pencahayaan yang memadai, dan suhu udara yang sesuai. Jika ada fasilitas yang rusak, segera perbaiki untuk menjaga kenyamanan dan kinerja karyawan.

3. Prioritas Kerja

Memberikan prioritas kerja yang jelas membantu menghindari kebingungan di kalangan karyawan. Penetapan prioritas dengan skala yang jelas dan timeline yang ditentukan membantu karyawan fokus dan mencegah penambahan tugas tanpa menggeser pekerjaan yang sedang dikerjakan.

4. Supportive Boss

⁶¹ Dewi Reni Siri Asmawati, 'Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah', 43 (2016), 1–9.

⁶² Achmad Daengs, *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi* (Unitomo Press, 2022).

Sebagai atasan yang baik, mendengarkan dan memberikan dukungan terhadap pendapat dan ide karyawan sangat penting. Mendorong partisipasi dalam proyek-proyek dan memberikan ruang untuk belajar dan berkreasi akan membantu karyawan terus berkembang. Ini juga menguntungkan perusahaan dalam mengoptimalkan keterampilan yang sudah dimiliki oleh karyawan.

5. Bonus

Memberikan penghargaan kepada karyawan, baik dalam bentuk pujian atau bonus, dapat meningkatkan semangat kerja. Penghargaan ini sebaiknya diberikan secara transparan agar dapat memicu semangat kompetisi di antara karyawan. Bonus sebaiknya diberikan kepada mereka yang telah bekerja dengan baik, sebagai bentuk apresiasi dari perusahaan.⁶³

2.6.3 Indikator kinerja karyawan

Menurut Kasmir (2018), indikator kinerja karyawan dapat diukur dengan menggunakan enam metode berikut⁶⁴:

1. Kualitas (Mutu)

Kualitas mencerminkan sejauh mana hasil pekerjaan mendekati kesempurnaan atau standar yang berlaku. Tingkat kesempurnaan suatu produk atau layanan mencerminkan kinerja yang baik. Sebaliknya, kualitas rendah dalam produk atau layanan akan mencerminkan kinerja yang kurang baik.

2. Kuantitas (Jumlah)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat jumlah yang dihasilkan oleh aktivitas karyawan. Kuantitas produk atau layanan yang dihasilkan menjadi indikator kinerja yang signifikan.

3. Waktu

⁶³ Nurul Hikmah, Muhammad Tahwin, and Susanti Dwi Ilhami, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Guru', *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 9.2 (2023), 150.

⁶⁴ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Praktik* (Depok: PT. RajaGrafindoPersada, 2018).

Dalam menjalankan aktivitas, karyawan diberikan batasan waktu untuk menyelesaikannya. Batasan waktu ini mencakup waktu minimal dan maksimal yang diperbolehkan. Efisiensi waktu dalam menyelesaikan tugas juga menjadi faktor penting dalam mengukur kinerja.

4. Kerjasama Antar Karyawan

Kinerja dalam sebuah perusahaan sangat terkait dengan tingkat kerjasama antar karyawan dan dengan pimpinan. Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan dapat mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerjasama dengan sesama.

5. Penekanan Biaya

Dalam aktivitas yang dijalankan oleh karyawan, melibatkan biaya yang telah dianggarkan sebelumnya. Artinya, kinerja juga dapat diukur dari sejauh mana biaya yang dianggarkan sesuai atau tidak melebihi batas yang telah ditetapkan.

6. Pengawasan

Pengawasan merupakan bentuk pemantauan yang dilakukan dalam setiap aktivitas. Ini berarti seorang karyawan akan lebih berhati-hati dan teliti dalam melaksanakan tugasnya. Pengawasan dapat menjadi indikator kinerja karena dapat memengaruhi tingkat ketelitian dan kewaspadaan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

2.6.4 Kinerja karyawan menurut prespektif Islam

Allah SWT menyatakan bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh hamba-Nya akan mendapatkan konsekuensinya. Dalam bekerja, seorang Muslim dilarang melakukan kecurangan karena Allah SWT Maha Melihat segala sesuatu. Menurut Budi (2019) dalam penelitiannya, Bagi seorang Muslim, makna bekerja adalah upaya sungguh-sungguh dengan menggunakan segala aset, pikiran, dan usaha untuk mengaktualisasikan diri sebagai hamba Allah. Tujuan utamanya adalah menundukkan dunia dan menjadi bagian dari masyarakat

yang terbaik (khairul ummah), atau dengan kata lain, bekerja adalah cara untuk memmanusiakan diri.⁶⁵

Ajaran Islam menegaskan larangan terhadap pekerjaan yang hanya dilakukan demi kekayaan semata, tanpa mengikuti prinsip-prinsip agama. Dalam perspektif ini, pekerjaan juga diarahkan untuk memenuhi kewajiban zakat, mendukung pembangunan ekonomi Islam, serta sebagai bentuk pengabdian dan pengorbanan untuk kesejahteraan bersama. Islam berupaya menyatukan kerja dan ibadah, dunia dan akhirat, serta dimensi jasmani dan rohani, menciptakan integrasi yang sejalan dengan ajaran agama, sesuai dengan Firman Allah SWT:⁶⁶

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ
وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S. Al-Qashash · Ayat 77)

Berdasarkan firman Allah tersebut, dapat disimpulkan bahwa Islam menekankan pentingnya keseimbangan antara dimensi jasmani dan rohani dalam menjalankan pekerjaan. Pahamnya bahwa setiap pekerjaan, baik yang kecil maupun besar, berat maupun ringan, harus dijalankan dengan niat yang tulus hanya untuk Allah SWT.

Perspektif ekonomi Islam, terutama dalam konteks kinerja, menyoroti bahwa setelah manusia berperan sebagai pelaku ekonomi, tugasnya adalah mengoptimalkan semua sumber daya yang ada sebagai sarana kehidupan di dunia ini. Allah SWT menegaskan prinsip ini dengan mempertegas bahwa manusia sebagai makhluk ekonomi diharapkan untuk memanfaatkan sumber daya dengan bijak sesuai dengan ajaran-Nya. Allah SWT menegaskan sebagai berikut:

⁶⁵ Budi Cahyadi, ‘Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam’, *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2019), 29–40.

⁶⁶ Raziki Waldan, ‘Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam’, *Jurnal Al-Hikmah*, 12.1 (2018), 29–50.

إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ﴿٧﴾

“Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang ada di atas bumi sebagai perhiasan baginya agar Kami menguji mereka siapakah di antaranya yang lebih baik perbuatannya.” (Q.S. Al Kahf Ayat 7)

Islam mendorong umatnya untuk aktif mencari rezeki yang berkah, mendorong produksi, dan terlibat dalam berbagai sektor ekonomi seperti pertanian, perkebunan, perdagangan, dan industri. Dengan bekerja, setiap individu memiliki kesempatan untuk memberikan bantuan kepada keluarga dan sesama yang membutuhkan. Berpartisipasi dalam upaya kesejahteraan umat dan bertindak sesuai dengan jalan Allah adalah tuntutan Islam. Pemeluk Islam diperintahkan untuk bekerja, dan pentingnya perintah tersebut sejajar dengan kewajiban shalat, sedekah, dan jihad di jalan Allah.⁶⁷

⁶⁷ Yoga Dwi Anugrahadi and Ari Prasetyo, ‘Mengetahui Pengaruh Kinerja Islam Terhadap Motivasi Islam, Komitmen Islam, Dan Pelatihan Islam Pada Karyawan Pt. Asuransi Takaful Keluarga Di Jakarta’, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 5.8 (2019), 680.

2.7 Penelitian Terdahulu

Sebelumnya peneliti telah mendapatkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini dan sekaligus dijadikan sebagai referensi dalam penulisannya. Secara ringkasnya penelitian terkait dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Grand Theory	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Tiara citra mukti (2017) ⁶⁸	Pengaruh standar operasional prosedur (sop) pelayanan terhadap kepuasan nasabah Studi pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.	Teori Consumer Behavior And Marketing Strategy	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya SOP pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen.	Variabel X - Reliability. - Responsiveness - Assurance - Empathy - Tangible Variabel Y Kepuasan konsumen - Teori Consumer Behavior And Marketing Strategy
2	Mahadi saputra	Pengaruh	Teori Sumber	Hasil penelitian	Variabel X

⁶⁸ Mukti.

	(2018) ⁶⁹	Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang	Daya Manusia	tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja CS maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	- Kualitas pelayanan - Kinerja customer service officer Variabel Y Kepuasan nasabah. - Teori Sumber Daya Manusia
3	Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati (2022) ⁷⁰	Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset		Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara	Variabel X - Kinerja karyawan - Kualitas pelayanan - Kualitas produk Variabel Y Kepuasan Nasabah

⁶⁹ Saputro.

⁷⁰ Azkiya, Tanjung, and Gustiawati.

		Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1		signifikan. Selain itu dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa variabel Y dapat dijelaskan sebesar 71,8% oleh variabel X, dan sisanya sebesar 28,2 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.	
4	Totok Ismawanto, R. Gunawan Setianegara, Safirda Rahmani (2020) ⁷¹	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.	Teori-teori Pengukuran Kinerja: - Teori Penetapan Tujuan (GoalSetting Theory). - Teori Harapan (Expectancy Theory)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Variabel X - Kualitas pelayanan - Kinerja karyawan frontliner Variabel Y Kepuasan Nasabah. - Teori Penetapan Tujuan (GoalSetting Theory). - Teori Harapan (Expectancy Theory)

⁷¹ Ismawanto, Setianegara, and Rahmani.

5	I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi (2018) ⁷²	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan	Teori Customer Focused Quality	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.	Variabel X - Kualitas pelayanan - Kinerja karyawan Variabel Y Kepuasan Nasabah - Teori Customer Focused Quality
6	Agus, Serlin Serang, Ramlawati (2022) ⁷³	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Antang		Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Antang. Hal ini	Variabel X -Kualitas pelayanan - Kinerja karyawan Variabel Y Kepuasan nasabah

⁷² Setiawan Jodi.

⁷³ A Agus, S Serang, and R Ramlawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah', *YUME : Journal of Management*, 5.3 (2022), 198–212.

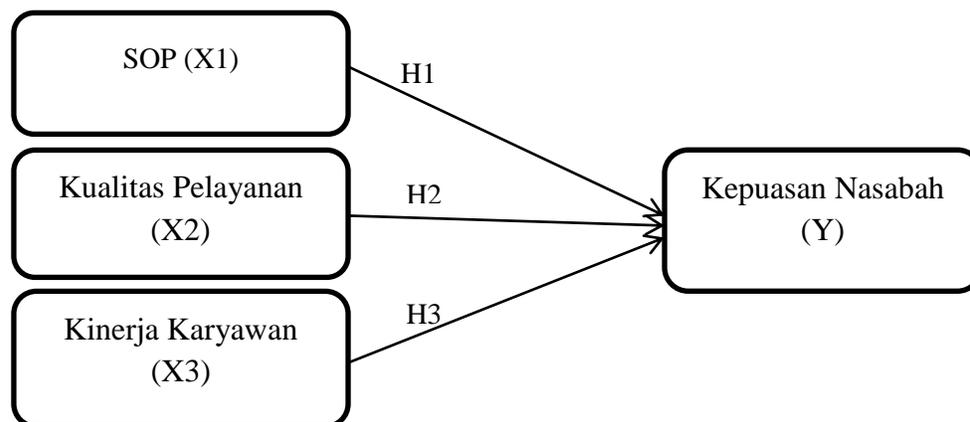
				berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin baik kinerja karyawan, maka akan mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan nasabah.	
7	Mutiara Theadora Betania, Lucky F. Tamengkel, Joula J. Rogahang (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan	Customer Relationship Management (CRM)	bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan.	Variabel X - Kualitas pelayanan Variabel Y - Kepuasan nasabah - Teori Customer Relationship Management (CRM)

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian diatas, dapat dilihat bahwasanya masih terdapat perbedaan persepsi dari hasil setiap variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Melihat hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian kembali mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor-faktor yang diuji kembali oleh penulis adalah Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan. Penulis memilih objek penelitian di BSI KC Kudus A Yani 1 dengan nasabah yang memiliki tabungan, deposito, giro, valas.

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu rangkaian konseptual yang menggambarkan sintesis atau penjelasan tentang keterkaitan antar variabel dari berbagai teori yang telah diuraikan. Tujuan utamanya adalah untuk mengklarifikasi maksud dari pelaksanaan penelitian dan mempermudah pemahaman, sekaligus menjadi dasar yang mendukung perumusan hipotesis penelitian. Kerangka berpikir ini merupakan suatu representasi visual atau deskriptif yang mengilustrasikan hubungan antara elemen-elemen kunci yang relevan dengan penelitian.⁷⁴ Dengan memadukan berbagai teori yang relevan, kerangka berpikir tidak hanya menjadi panduan bagi penelitian, tetapi juga menjadi landasan yang kokoh untuk merumuskan pertanyaan penelitian dan hipotesis. Berikut skema kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Skema kerangka berpikir



⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: PT. Alfabet, 2016).

2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara pada rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat atau pernyataan.

2.9.1 Pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah

Standar Operasional Prosedur (SOP) didalam dunia perbankan adalah sebuah sistem instruksi Customer Service yang berfungsi sebagai pedoman kerja yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Penerapan SOP Customer Service menjadi salah satu standar pelayanan untuk memberikan kepuasan nasabah.⁷⁵ Peranan Customer Service didalam suatu bank sangat penting untuk diperhatikan, karena Customer Service sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan menerapkan SOP yang tepat dan efektif, bank dapat memastikan bahwa setiap aspek dari interaksi mereka dengan nasabah berjalan lancar, aman, dan memuaskan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah.

Pengaruh profesionalisme pegawai dan standard operating procedure terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, yang diteliti oleh Toni dkk (2022)⁷⁶ Berdasarkan analisis data diperoleh kesimpulan bahwa Hasil penelitian menunjukkan Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hasil penelitian terkait yang dilakukan oleh Tiara (2017)⁷⁷ hasil penelitiannya menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya SOP pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu permasalahan dan teori yang telah dibuat maka dalam penelitian ini menetapkan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1: Standard Operating Procedure (SOP) Customer Service berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁷⁵ Febi Indriyanti Rukmana, M Heri Khudori, and Adelina Suryati, 'Implementasi Standard Operational Procedure (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Di Industri Perbankan (Study Kasus Bank BRI Unit Otista)', *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen (JEMB)*, 3.1 (2024), 1–8.

⁷⁶ Toni Herlambang, I Dewa Gede Aristana Wijaya Kesuma, and Arik Susbiyani, 'Pengaruh Profesionalisme Pegawai Dan Standard Operating Procedure Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen*, 14.1 (2022), 153–64.

⁷⁷ Mukti.

2.9.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan sangat krusial untuk menilai performa perusahaan, pertumbuhannya, dan eksistensinya. Bagaimana nasabah merasa tentang pelayanan tersebut seringkali menjadi faktor utama dalam keputusan mereka untuk menggunakan layanan keuangan dari bank tersebut. Kepuasan nasabah, yang tercermin dalam pelayanan yang optimal, menjadi kunci, dan ini melibatkan baik kualitas layanan karyawan bank maupun fasilitas yang disediakan oleh bank. Oleh karena itu, untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah, penting bagi bank untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan depan dan fasilitas yang ada memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh nasabah. Kapasitas dan perilaku karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan dedikasi penuh untuk memberikan layanan terbaik dan prima kepada pelanggan disebut sebagai kualitas layanan.

Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adityamurthi Di Kediri Tabanan, diteliti oleh Jodi (2018)⁷⁸ Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan mencerminkan kesungguhan manajemen PT. BPR Artha Adityamurthi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Selain aspek pelayanan, kinerja pegawai menjadi faktor penentu penting terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, usaha untuk memperkuat kepercayaan melibatkan semua pihak terkait.

Penelitian dari Mutiara (2023)⁷⁹ yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan. Hasil dari penelitiannya yaitu bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan sangat membantu kepuasan nasabah dan dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabah, pihak bank BRI Unit Tumpaan perlu melakukan inovasi atau terobosan dalam pelayanan kepada nasabah. Maka dari itu permasalahan dan teori yang telah dibuat maka dalam penelitian ini menetapkan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁷⁸ Setiawan Jodi.

⁷⁹ Mutiara Theadora Betania, Lucky F. Tamengkel, and Joula J. Rogahang, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan', 4.3 (2023), 1–23.

2.9.3 Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah

Secara keseluruhan, kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Dedikasi, profesionalisme, responsivitas, komunikasi yang baik, inisiatif, integritas, kolaborasi, orientasi pada solusi, pengetahuan, keterampilan, dan penghargaan terhadap kinerja yang baik merupakan faktor-faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Ketika karyawan bank mampu memperlihatkan praktek-praktek tersebut dalam interaksi mereka dengan nasabah, hal ini tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah serta meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank.

Penelitian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Antang yang diteliti oleh Agus dkk (2022).⁸⁰ Hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Antang.

Penelitian terkait kualitas pelayanan dan kinerja karyawan juga dilakukan oleh Totok dkk (2020)⁸¹ dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Hasil penelitian menyatakan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin baik kinerja karyawan, maka akan mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Maka dari itu permasalahan dan teori yang telah dibuat maka dalam penelitian ini menetapkan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁸⁰ Agus, Serang, and Ramlawati.

⁸¹ Ismawanto, Setianegara, and Rahmani.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.1.1 Jenis Data Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan data kuantitatif, yaitu proses dalam mendapatkan ilmu pengetahuan atau menyelesaikan permasalahan secara hati-hati serta sistematis. Data yang disajikan dalam bentuk bilangan atau kumpulan angka-angka dan menggunakan teknik statistika.⁸² Kemudian berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan pemecahan masalah yang ada berasal dari data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan.⁸³ Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *field research*. Penelitian dengan teknik *field research* adalah penelitian lapangan, yang berarti juga peneliti juga ikut terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.⁸⁴

3.1.2 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan peneliti langsung dari sumber pertama yaitu observasi, wawancara dan kuisioner yang diisi oleh nasabah mengenai pelayanan yang ada di bank bsi kc kudus a yani 1. Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber kedua yaitu berupa buku, jurnal, majalah, brosur dan referensi lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.⁸⁵ Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh dari PT Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 berupa jumlah nasabah, Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dan lain sebagainya.

⁸² Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012).

⁸³ M. Sidiq Priadana Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021).

⁸⁴ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Deeppublish, 2018).

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No.9, Magersari, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317. Penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan lokasi tersebut strategis, akan tetapi sebelumnya peneliti juga telah melakukan pra survei lapangan dan bersamaan pada saat itu penulis melaksanakan magang di bank tersebut. Berbagai bentuk permasalahan yang berasal dari keluhan nasabah terkait pelayanan. Sehingga dari permasalahan tersebut peneliti memutuskan bahwa Kantor Cabang Kudus A Yani 1 adalah tepat dijadikan sebagai objek/lokasi dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian. Populasi bukan hanya mengenai jumlah yang ada pada objek/subjek yang diteliti tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki objek/subjek tersebut.⁸⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi identifikasi dan alasan dalam penentuan populasi nasabah adalah nasabah yang memiliki simpanan pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1, baik itu nasabah yang memiliki tabungan, deposito, giro maupun valas yang berjumlah 2.241 nasabah.⁸⁷

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang memiliki ciri yang spesifik untuk diteliti, atau sampel dapat diartikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan prosedur khusus dan dapat mewakili populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi tujuan dan target yang diinginkan.⁸⁸ Sampel diambil menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu memilih dan mengambil anggota-anggota dari populasi yang digunakan sebagai sampel yang mewakili. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada

⁸⁶ Sri Iswati Muslich Anshori, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Airlangga University Press, 2019).

⁸⁷ Arief Ulin Nuha

⁸⁸ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012).

penelitian ini adalah nonprobability sampling. Non-probability sampling merupakan metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki probabilitas yang diketahui untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. Artinya, tidak ada dasar yang jelas untuk menentukan kemungkinan suatu elemen populasi terpilih. Dalam non-probability sampling, pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak dan tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dimasukkan dalam sampel.⁸⁹

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel penelitian adalah para nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1. Jumlah nasabah yang akan dijadikan sampel adalah sebanyak 100 orang. Hal ini berdasarkan perhitungan dengan rumus yang dikemukakan oleh rumus Slovin.⁹⁰ Rumus menghitung sampel:

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

$$n = \frac{2.241}{1 + 2.241 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.241}{1+2.241 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{2.241}{23.41} = 95,7$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran kesalahan 10% (0,1)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin didapat sampelnya 95,7 atau 96 untuk mempermudah penyebaran angketnya maka dibulatkan menjadi 100 responden.

⁸⁹ I Ketut Swarjana, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (ANDI (Anggota IKAPI), 2022).

⁹⁰ Eko Candra and Ketut Sunaryanto, 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Business and Investment Review*, 1.5 (2023), 109–17.

3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis responden untuk dijawabnya.⁹¹

Tujuan penyebaran angket adalah untuk mencari lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir apabila perusahaan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.

Dalam penelitian ini, kita menggunakan skala pengukuran yang disebut skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur variabel tertentu. Variabel ini dijelaskan lebih lanjut menjadi beberapa bagian kecil yang disebut indikator variabel. Indikator variabel tersebut kemudian menjadi dasar untuk membuat alat ukur yang berisi pertanyaan atau pernyataan. Pemberian skor pada skala Likert dimulai dari angka 1 hingga 5, dan cara memberikan nilai seperti berikut⁹²:

Tabel 3. 1 Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

⁹¹ Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019).

⁹² Aziz Alimul Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas* (Surabaya: Health Books Publishing, 2021).

Jadi, setiap pertanyaan atau pernyataan akan dinilai dengan salah satu dari lima skor ini. Skala Likert ini membantu kita dalam menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan.

3.5 Variabel dan Indikator Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan aspek yang melekat pada setiap subjek penelitian. Subjek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, atau kejadian yang dihimpun dari subjek tersebut untuk menggambarkan suatu kondisi atau nilai yang dimilikinya. Variabel ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti sifat, perilaku, atau kondisi yang dapat diukur atau diamati.⁹³ Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah SOP Customer Service, Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan. Sedangkan variabel dependennya yaitu Kepuasan Nasabah.

3.5.2 Indikator Penelitian

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator Penelitian
1	Standar Operasional Prosedur (X1)	Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu dokumen tertulis yang berisi panduan rinci atau prosedur yang harus diikuti oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP dirancang untuk memberikan langkah-langkah yang jelas dan spesifik dalam melaksanakan tugas atau aktivitas tertentu.	-Efisien -Efektif -Konsisten ⁹⁴

⁹³ Rafika Ulfa, 'Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan', *Jurnal Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 2021, 342–51.

⁹⁴ M Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2014).

2	Kualitas Pelayanan (X2)	Sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi. Sebuah totalitas dari karakteristik barang maupun jasa yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik yang terlihat jelas maupun yang tersembunyi.	-Kehandalan - Daya Tanggap - Jaminan - Perhatian - Bukti Fisik. ⁹⁵
3	Kinerja Karyawan (X3)	Kinerja karyawan merujuk pada prestasi seseorang secara menyeluruh selama suatu periode dalam menjalankan tugasnya, yang melibatkan pencapaian standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah ditetapkan dan disepakati bersama.	- Kualitas (mutu) - Kuantitas (jumlah) - Waktu - Kerjasama antar karyawan - Penekanan Biaya - Pengawasan ⁹⁶
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan bentuk respon yang dirasakan oleh nasabah terhadap ketidaksesuaian antara harapan terhadap hasil kinerja yang diberikan.	-Kepuasan nasabah secara keseluruhan. -Dimensi kualitas nasabah. -Konfirmasi harapan. -Niat beli ulang. -Kesediaan untuk merekomendasikan.

⁹⁵ Philip Kotler Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2009).

⁹⁶ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Praktik* (Depok: PT. RajaGrafindoPersada, 2018).

			-Ketidakpuasan pelanggan. ⁹⁷
--	--	--	---

3.6 Metode Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistika deskriptif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Sebelum data diolah, data terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

Pada penelitian, untuk memperoleh data yang baik, maka kuesioner yang dijadikan instrumen pengumpulan data harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁹⁸ Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

Uji validitas dilakukan untuk uji instrumen data guna mengetahui tingkat keakuratan suatu item pertanyaan dalam pengukuran suatu variabel. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$, tetapi jika signifikansi $> \alpha = 0,05$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur ketika akan dilakukakan pengukuran ulang dari alat ukur pada kuisisioner yang menggunakan skala likert. Metode yang sering digunakan pada skala likert yaitu *Crobach Alpha*, dimana hasil uji reliabilitas $> 0,7$ diartikan item dapat diterima dan dinyatakan baik sebagai alat ukur.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

⁹⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jakarta: Gramedia Cawang, 2014).

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: ALFABETA, cv, 2015).

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi data yang digunakan. Syarat melakukan parametric-test adalah data yang berdistribusi normal. Parametric-test adalah sebuah analisis yang menggunakan parameter seperti mean, standar deviasi, variasi, dan data harus berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogrov- Sminor. Apabila nilai signifikansi yang didapat $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal secara multivariate.⁹⁹

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan metode evaluasi pada model regresi yang bertujuan untuk mendeteksi kemungkinan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi signifikan antar variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilakukan melalui uji regresi, dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai Tolerance.¹⁰⁰

Dalam melakukan evaluasi, terdapat kriteria yang dapat dijadikan pedoman, yaitu:

1. Jika nilai VIF berada dalam rentang angka 1-10, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.
2. Jika nilai tolerance $\leq 0,1$ dan nilai VIF ≥ 10 maka dapat disimpulkan terjadi gejala multikolonieritas.

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah variasi (varians) dari residual antar pengamatan dalam suatu model regresi tidak konsisten. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap sama, maka kondisi tersebut disebut

⁹⁹ Hengky Latan Selva Telmagi, *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: ALFABETA, 2013).

¹⁰⁰ Echo K Perdana, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22* (Bangka Belitung: LAB KOM MANAJEMEN FE UBB, 2016).

homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variasi tersebut berbeda-beda, kita menghadapi heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dianggap baik jika mengalami homoskedastisitas. Pentingnya uji heteroskedastisitas terletak pada upaya untuk memastikan bahwa varian residual tetap konstan di seluruh rentang data. Jika terdapat heteroskedastisitas, hal tersebut dapat memengaruhi validitas hasil analisis regresi. Dasar pengambilan keputusan dari uji heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikan (2-tailed) > 0,05 berarti tidak terjadi adanya gejala heteroskedastisitas dan jika nilai signifikan (2-tailed) < 0,05 berarti terjadi gejala heteroskedastisitas.¹⁰¹

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda ialah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda ialah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi Standar Operasional Prosedur

β_2 : Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

β_3 : Koefisien regresi Kinerja Karyawan

X_1 : Koefisien standar operasional prosedur

X_2 : Koefisien kualitas pelayanan

X_3 : Koefisien kinerja karyawan

¹⁰¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013).

e : error term

3.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi, atau R^2 , digunakan sebagai indikator seberapa baik variabel bebas (X) dapat menjelaskan variasi dalam variabel terikat (Y). Ini dihitung sebagai kuadrat dari koefisien korelasi antara X dan Y. Rentang nilai R^2 adalah antara 0 dan 1. Jika R^2 sama dengan 0, tidak ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Semakin besar atau mendekati 1, semakin kuat variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, jika R^2 mendekati 0, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.¹⁰²

Penting untuk diingat bahwa uji F dalam analisis regresi harus memberikan hasil positif untuk dapat menguji koefisien determinasi. Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah model regresi secara keseluruhan signifikan. Hasil positif menunjukkan bahwa setidaknya satu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Pengujian koefisien determinasi dilakukan menggunakan bantuan SPSS.

3.7.3 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Suyono (2018) Uji F disebut juga dengan analisis variance. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Adapun prosedur dalam uji F ini yaitu membandingkan F hitung dengan F tabel dan nilai signifikan $< 0,05$, adapun kriteria penentuannya adalah sebagai berikut:¹⁰³

1. Jika F hitung $>$ F tabel, dan nilai sig $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika F hitung $<$ F tabel, dan nilai sig $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.4 Uji Parsial (Uji t)

Uji t, juga dikenal sebagai uji parsial, memiliki tujuan untuk mengevaluasi signifikansi dari hasil uji regresi linier berganda. Uji statistik t pada dasarnya memberikan informasi

¹⁰² Sri Wahyuni, *Kinerja Sharia Conformity And Profitability Index Dan Faktor Determinan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020).

¹⁰³ Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deppublish, 2018).

tentang sejauh mana pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Secara khusus, uji t mengukur seberapa besar kontribusi parsial suatu variabel terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, uji t memperlihatkan seberapa pengaruh variabel secara individu terhadap variabel yang dijelaskan. Hasil uji t memberikan pemahaman tentang sejauh mana variabel independen berkontribusi secara parsial terhadap variasi variabel dependen. Oleh karena itu, uji t memberikan informasi penting untuk menilai relevansi dan kekuatan hubungan antar variabel dalam konteks regresi linier berganda.¹⁰⁴

Standar pengujian dengan Uji t sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung $>$ t_{tabel} atau nilai signifikansi $<$ 0,05 artinya bahwa variable independen secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.
2. Jika nilai t hitung $<$ t_{tabel} atau nilai signifikansi $>$ 0,05 artinya bahwa variable independen secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

¹⁰⁴ Kurniawan Robert Yuniarto Budi, *Analisis Regresi: Dasar Dan Penerapan Dengan R* (Jakarta: K E N C A N A, 2016).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Indonesia adalah Negara yang berpenduduk muslim terbesar didunia yang memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam inklusi keuangan syariah. Kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, sehingga menjadi faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk didalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memiliki peran yang sangat penting sebagai fasilitator dalam kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Perbankan syariah terus mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa dekade terlihat dengan inovasi produk, peningkatan pelayanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan dan perkembangan inklusi keuangan tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan korporasi. Tidak terkecuali juga dengan bank syariah yang dimiliki BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah.

Pada bulan Februari 2021 yang bertepatan tanggal 5 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Penggabungan ini akan menentukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Terlebih lagi didukung oleh perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat sehingga energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

4.2 Visi dan Misi BSI

4.2.1 Visi

“Top 10 Global Islamic Bank“. Menjadikan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

4.2.2 Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

“Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.”

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

“Menjadi Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PBV >2).”

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

“Menciptakan perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.”

4.3 Produk dan Layanan

4.3.1 Pendanaan

1. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan Easy Wadiah adalah Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di banknya atau melalui ATM 24 Jam.

2. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah adalah produk tabungan yang menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang berarti nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan pihak BSI sebagai pengelola dana. Pada produk ini bank menentukan nisbah bagi hasil dengan nasabah sesuai porsi masing masing.

3. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan Bisnis adalah tabungan dengan akad mudharabah mutlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar.

4. BSI Tabungan Haji

Tabungan Haji BSI adalah tabungan dalam bentuk mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Produk tabungan ini memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem yang dilakukan secara online.

5. BSI Tabungan Payroll

Tabungan Payroll BSI adalah produk simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan (karyawan/anggota/peserta dari suatu organisasi/institusi) yang telah menandatangani dokumen kesepakatan terkait pengelolaan rekening tabungan karyawan dan menerima pembayaran payroll secara rutin.

6. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan Simpanan Pelajar adalah tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamah* untuk siswa/i yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fiturnya menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7. BSI Tabungan Valas

Tabungan Valas adalah tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamah* dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai limit dan underline transaksi nasabah.

8. BSI Tabungan Junior

Tabungan Junior adalah produk tabungan dengan akad wadiah dan mudharabah untuk anak-anak berusia dibawah 17 tahun, dimana tabungan ini dilengkapi dengan akses transaksi melalui eBanking yang dilengkapi dengan kartuATM yang didesain khusus anak.

9. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah BSI adalah tabungan yang digunakan untuk Rekening Dana Nasabah dalam rangka penyelesaian transaksi efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI dengan berdasarkan prinsip syariah yaitu Akad Muharabah Mutlaqah.

10. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan Haji Muda Indonesia adalah tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan ibadah haji dan umrah bagi anak (kurang dari 17 tahun).

11. BSI Tabungan Pensiunan

BSI Tabungan Pensiunan adalah tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamah atau Mudharabah Mutlaqah ditujukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

12. BSI Tabungan Giro

Tabungan Giro adalah jenis tabungan dana dalam bentuk mata uang rupiah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

13. BSI Tabungan Deposito

Tabungan Deposito adalah bentuk tabungan investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD yang tersedia dalam jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan.

4.3.2 Produk Pembiayaan

1. BSI KUR Mikro

KUR Mikro merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp.10 juta sampai dengan Rp.50 juta.

2. BSI Griya Hasanah

Griya Hasanah adalah layanan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan baik pembelian rumah baru, rumah second, rumah ruko, apartemen, pembelian

kavling, pembangunan renovasi rumah, ambil alih pembiayaan dari bank lain dan refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

3. BSI Multiguna Hasanah

Multiguna Hasanah adalah layanan pembiayaan konsumtif untuk pembelian bahan kebutuhan seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan rumah, pembelian manfaat seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan rumah sakit, pendidikan jasa travel dan lainnya.

4. BSI Oto

Oto adalah layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsurannya tetap.

5. BSI Mitraguna Berkah

Mitraguna Berkah dalam BSI adalah pembiayaan untuk beragam kebutuhan dengan berbagai manfaat serta kemudahan bagi payroll BSI.

6. BSI Mitra Alkes

Mitra Alkes adalah pembiayaan alat kesehatan dengan maksud investasi alat kesehatan baru sesuai target market atau profesi keahlian.

7. BSI Gadai Emas

Gadai Emas adalah fasilitas pinjaman dengan jaminan berupa emas untuk memperoleh uang tunai dengan mudah dan cepat.

4.3.3 Layanan dan Jasa

Tranfer, clearing, BSI RTGS, inkaso, ekspor, impor, BSI Mobile, BSI Debit, BSI sentra bayar, BSI Internet banking, electronic payroll, bank garansi, western union, BSI Aisyah, QRIS, BSI smart agent.

4.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer Service Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service BSI KC Kudus A Yani 1 adalah sebagai berikut:

1. Penampilan

a. Seragam Reguler *Frontliner* Pria dan Wanita

1) Seragam/Pakaian Kerja Pria Senin & Rabu

- a) Mengenakan baju kaos dalam warna putih dan berlengan pendek.
- b) Mengenakan kemeja putih lengan panjang dan dasi berwarna toska, dengan celana panjang abu abu.
- c) Mengenakan ikat pinggang berbahan kulit dengan model formal. Warna ikat pinggang menyesuaikan dengan warna sepatu dan tidak diperkenankan mengenakan ikat pinggang karet, anyaman, atau rantai.
- d) Sepatu yang dapat dikenakan adalah sepatu jenis pantofel warna hitam.
- e) Mengenakan kaos kaki dengan warna sama/senada dengan warna celana panjang dan tidak diperkenankan menggunakan sepatu berbahan karet.
- f) Menggunakan TPP (tanda pengenalan pegawai) didada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.

2) Seragam/Pakaian Kerja Wanita Senin & Rabu

- a) Mengenakan *blouse* warna motif mozaik berwarna toska.
- b) Menggunakan *blazer* serta rok abu abu menggunakan jilbab berwarna toska sesuai dengan paduan hijab.
- c) Menggunakan ciput topi warna hitam (agar penggunaan jilbab lebih rapi).
- d) Menggunakan pantofel dan kaos kaki berwarna hitam.
- e) Menggunakan TPP (tanda pengenalan pegawai) didada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.

b. Seragam Reguler *Frontliner* Pria dan Wanita

1) Seragam/Pakaian Kerja Pria Selasa & Kamis

- a) Mengenakan baju kaos dalam warna putih dan berlengan pendek.

- b) Mengenakan kemeja warna mint lengan panjang dan dasi berwarna abu abu bergaris, dengan celana panjang warna abu abu tua.
 - c) Mengenakan ikat pinggang berbahan kulit dengan model formal. Warna ikat pinggang menyesuaikan dengan warna sepatu dan tidak diperkenankan mengenakan ikat pinggang karet, anyaman, atau rantai.
 - d) Sepatu yang dapat dikenakan adalah sepatu jenis pantofel warna hitam.
 - e) Mengenakan kaos kaki dengan warna sama/senada dengan warna celana panjang dan tidak diperkenankan menggunakan sepatu berbahan karet.
 - f) Menggunakan TPP (tanda pengenal pegawai) didada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.
- 2) Seragam/Pakaian Kerja Wanita Selasa & Kamis
- a) Mengenakan *blouse* warna orange bercorak mozaik.
 - b) Mengenakan *blazer* serta celana panjang warna abu abu dengan hijab berwarna orange sesuai dengan panduan penggunaan hijab.
 - c) Menggunakan ciput topi warna hitam (agar penggunaan jilbab lebih rapih).
 - d) Menggunakan pantofel dan kaos kaki berwarna hitam.
 - e) Menggunakan TPP (tanda pengenal pegawai) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.
- c. Foto seragam Reguler & Prioritas Frontliner jumat minggu pertama
- 1) Pria
- a) Mengenakan baju batik/ tenun lengan panjang atau lengan pendek.
 - b) Mengenakan ikat pinggang berbahan kulit dengan model formal. Warna ikat pinggang menyesuaikan dengan warna sepatu dan tidak diperkenankan mengenakan ikat pinggang karet, anyaman, atau rantai.
 - c) Sepatu yang dapat dikenakan adalah sepatu jenis pantofel warna hitam.
 - d) Mengenakan kaos kaki dengan warna sama/senada dengan warna celana panjang dan tidak diperkenankan menggunakan sepatu berbahan karet.
 - e) Untuk pegawai regular : Menggunakan TPP (tanda pengenal pegawai) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.
 - f) Untuk pegawai prioritas : Menggunakan *name tag* di dada sebelah kiri.
- 2) Wanita

- a) Mengenakan batik lengan panjang.
 - b) Celana atau rok yang disesuaikan dengan warna batik.
 - c) Penggunaan jilbab warnanya menyesuaikan dengan batik dan dipasang sesuai paduan penggunaan hijab.
 - d) Menggunakan pantofel atau sepatu hak tinggi dengan kaos kaki warna hitam.
 - e) Untuk pegawai regular : Menggunakan TPP (tanda pengenalan pegawai) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.
 - f) Untuk pegawai prioritas: Menggunakan *name tag* di dada sebelah kiri.
- d. Foto seragam Regular & Prioritas Frontliner jumat minggu kedua, ketiga, dan keempat.
- 1) Pria
- a) Mengenakan pakaian *casual* (kemeja lengan pendek/panjang berkerah (regular/shanghai) dengan warna dan motif bebas namun tetap *office look*. Celana panjang jeans, chinos, atau celana bahan dengan warna polos serasi dengan atasan.
 - b) Sepatu yang dapat dikenakan adalah sepatu casual jenis *keds/sneakers*.
 - c) Mengenakan kaos kaki dengan warna sama/senada dengan warna celana panjang dan tidak diperkenankan menggunakan sepatu berbahan karet.
 - d) Untuk pegawai regular: Menggunakan TPP (tanda pengenalan pegawai) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.
 - e) Untuk pegawai prioritas: Menggunakan *name tag* di dada sebelah kiri.
- 2) Wanita
- a) Mengenakan pakaian casual yaitu atasan tunik/kemeja casual dengan panjang menutupi panggul, untuk casual boleh ditambahkan outer/vest. Rok/celana panjang dari bahan jeans atau *corduroy*, tidak belel/sobek, tidak ketat, tidak gradasi warna dan tidak mencolok.
 - b) Kerudung atau hijab bermotif/tidak menyesuaikan dengan atasan dan bawahan namun tidak diperkenankan menggunakan hijab instan.
 - c) Sepatu yang dikenakan adalah sepatu casual seperti *keds/sneakers*.
 - d) Untuk pegawai regular: Menggunakan TPP (tanda pengenalan pegawai) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening.

e) Untuk pegawai prioritas: Menggunakan name tag di dada sebelah kiri.

e. Aksesoris

1) Pria

a) Ikat pinggang

- Gunakan ikat pinggang dari bahan kulit dengan model formal.
- Jangan menggunakan ikat pinggang karet, anyaman atau rantai.
- Sesuaikan warna ikat pinggang dengan warna sepatu.

b) Kaos kaki dan sepatu

- Pilihlah sepatu kulit warna hitam atau warna gelap lainnya.
- Kaos kaki disesuaikan dengan warna celana panjang.
- Pastikan sepatu selalu terjaga kebersihannya.

c) Dasi

- Pilihlah motif polos, garis-garis maupun kotak kotak yang berbahan sutra.
- Hindari motif yang terlalu mencolok dan bahan mengkilap.
- Panjang dasi adalah sebatas kepala ikat pinggang.

d) Jam Tangan

Jam tangan model sederhana dan berwarna Netral.

e) Perhiasan

Cincin model sederhana atau cincin kawin.

2) Wanita

a) Sepatu dan Kaos kaki

- Kaos kaki warna Hitam.
- Sepatu dapat disesuaikan dengan warna tas kerja.
- Pastikan sepatu terjaga kebersihannya.
- Tinggi heels sepatu 5-7cm.

b) Tas kerja

- Pilih tas dengan model formal yang tidak banyak pernik.
- Sesuaikan warna tas dengan warna sepatu.

c) Jam Tangan

Jam tangan model sederhana dan berwarna Netral.

d) Perhiasan

- Kalung dan sepasang anting model sederhana.
- Cincin model sederhana atau cincin kawin. Untuk pemakaian cincin maksimal 2 pcs, gelang maksimal 1 pcs (dikedua tangan).
- Jangan menggunakan perhiasan yang ukurannya terlalu besar dan mencolok.
- Frontliner perempuan diperkenankan menggunakan Inai (pacar kuku) berwarna merah.
- Pemakaian gelang kaki tidak diperkenankan.

f. Tata Rias Wajah

1) Pria

- a) Wajah terlihat bersih, segar & terawat
- b) Wajah kering dan tidak berminyak
- c) Daggu bersih, tidak berjenggut & tidak berjambang panjang
- d) Apabila berkumis maka ditata rapi dan tidak melewati batas bibir atas

2) Wanita

- a) Wajah terlihat bersih, segar & terawat
- b) Wajah kering dan tidak berminyak
- c) Menggunakan tata rias wajah lengkap namun tidak mencolok

Cara merias wajah:

- a) Memakai pelembab
- b) Alas bedak sesuai warna kulit
- c) Bedak berwarna transparan agar wajah terlihat natural & segar
- d) Eye shadow, warna dipadankan dengan warna pakaian
- e) Rapikan alis dengan pena alis
- f) Gunakan perona pipi agar terlihat segar
- g) Gunakan lipstik serasi dengan warna pakaian

g. Tata Rias Rambut

1) Pria

- a) Jaga kondisi rambut bersih, tidak bau dan tidak berketombe
 - b) Tatanan rambut rapi dengan model sederhana
 - c) Tidak diperkenankan menggunakan cat rambut warna terang/mencolok
 - d) Panjang rambut belakang tidak menyentuh kerah baju
- 2) Wanita
- a) Jaga kondisi rambut bersih, tidak bau dan tidak berketombe
 - b) Tatanan rambut rapi dengan model sederhana
 - c) Panjang poni tidak menutupi mata
 - d) Tidak diperkenankan menggunakan cat rambut warna terang/mencolok
 - e) Bagi yang berjilbab, gunakan jilbab dengan warna sesuai warna kemeja dengan model sederhana dan rapi (jilbab dimasukkan kedalam kemeja)
- 3) Kebersihan diri
- a) Memperhatikan kebersihan badan agar tidak bau badan
 - b) Gunakan pewangi badan beraroma lembut
 - c) Kuku bersih, dipotong pendek dan rata
 - d) Tidak bau mulut

2. Persiapan & Peralatan

- a. Pastikan area kerja dalam kondisi rapi dan bersih serta peralatan (PC, passbook, pinpad, lampu, alat tulis, stempel, dll) tersedia dan berfungsi dengan baik.
- b. Pastikan ketersediaan formulir pembukaan rekening, siapkan formulir lainnya yang diperlukan selama transaksi.
- c. Pastikan tempat permen telah terisi
- d. Pastikan tanaman hidup dalam kondisi segar dan rapi
- e. Siap melayani nasabah 5 menit sebelum jam buka layanan

3. Sikap Melayani

- a. Sikap Mengawali Layanan
 - 1. Tidak mengerjakan hal lain saat memanggil antrian
 - 2. Berdiri, tersenyum dan kontak mata
 - 3. Mengucapkan salam
 - 4. Mempersilahkan diri
 - 5. Memperkenalkan diri

6. Menanyakan nama nasabah dan menggunakan selama pelayanan
 7. Menawarkan bantuan
- b. Sikap Selama Melayani
1. Kontak mata ketika berbicara dengan nasabah
 2. Posisi duduk tegak, suku tangan tidak bertumpu dimeja, pandangan fokus kearah nasabah
 3. Menggunakan nama nasabah (+/-3 kali) selama melayani nasabah tersebut
 4. Fokus pada transaksi dan tidak mengerjakan pekerjaan lainnya
 5. Melakukan Customer Intimacy yang mengarah pada Customer Relationship Manangement (CRM) untuk menggali kebutuhan nasabah
 6. Memberikan perhatian pada nasabah selama melayani (Care)
 7. Mengusahakan seminimal mungkin interupsi
 8. Meminta izin dan tunggu persetujuan nasabah ketika akan melakukan interupsi yang terkait dengan transaksi nasabah seperti: mengambil buku tabungan, meminta tanda tangan, mengambil kartu debit, serta melakukan fotokopi.
- c. Sikap Mengakhiri Layanan
1. Berdiri
 2. Menawarkan bantuan kembali.
 3. Mengucapkan salam.
 4. Mengucapkan terimakasih
 5. Menyapa dengan sebutan Pak/Buk/Mas/Mbak.
 6. Menggunakan nama nasabah.
 7. Menyampaikan doa kebaikan.

4. Skill

- a. Pembukaan Rekening Waktu pembukaan rekening dimulai dari nasabah mengutamakan ingin membuka rekening sampai seluruh proses di Customer Service selesai dan nasabah akan melakukan setoran awal. Proses Pembukaan kebutuhan nasabah

Pembukaan rekening

- Understanding customer needs

Penjajakan kepemilikan rekening dan tujuan buka rekening.

- Pemberian informasi
Pemberian informasi perbedaan produk tabungan sejenis, informasi fitur produk dan spec ATM.
- Kinerja proses melalui media digital
(dinilai jika pembukaan rekening menggunakan media digital).
- Peranan media digital
Kualitas media digital yang digunakan terkait proses administrasi (sesuai dengan kapabilitasnya).
- Peranan staf terhadap strategi digital
"Peranan staf dalam melengkapi kekurangan dari media digital
Tambahkan pengamatan: Apakah staf masih meminta ttd ulang di SUPR dan KCTT bagi nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi".
- Kinerja proses oleh staf
"(dinilai jika pembukaan rekening manual)
Kinerja staf dalam memenuhi proses administrasi (collecting data dan pemberian e-channel)"
- *Opening account in 1 touchpoint*
Apakah proses pembukaan rekening hingga setoran awal tuntas di 1 touchpoint.
- Time delivery buka rekening
"Waktu buka rekening, dari mulai CS mengetahui maksud kedatangan nasabah s/d nasabah menerima buku, kartu ATM, PIN ATM dan e-banking (SLA: 25 menit)

Tambahan pengamatan berapa lama waktu menunggu dan proses face recognition secara mandiri oleh nasabah"

Handling Customer Request

- Verifikasi data nasabah

Pemenuhan ketentuan verifikasi two-factor authentication yang dilakukan staf sebelum melayani permintaan nasabah yang datang.

- Penyelesaian masalah

Kemudahan dan keberhasilan proses penyelesaian masalah nasabah (dalam hal ini membantu nasabah melakukan pengkinian data dan mengaktifkan mobile banking dengan no HP yang baru).

- *Process in 1 touchpoint*

Apakah proses penanganan permasalahan nasabah tuntas di 1 touchpoint.

- *Time delivery*

Waktu proses penanganan permasalahan nasabah (SLA: 10 menit)

Customer Delight

Apakah CS memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi nasabah (dalam hal ini CS memiliki inisiatif untuk mengecek status fasilitas e-channel milik nasabah dan mengaktifkan kembali apabila ada e-channel yang terblokir).

Edukasi Syariah

Edukasi syariah secara umum (jenis dan definisi akad, serta perbedaan bagi hasil dan bunga) dan pemberian informasi terkait akad tabungan yang dimiliki oleh bank, baik yang diinformasikan melalui media digital ataupun disampaikan secara verbal oleh staf.

Selling Skill

Apakah CS melakukan selling, kapan melakukannya dan bagaimana prosesnya.

Driving Transactions To Digital Channels

Apakah CS mendorong nasabah untuk mengalihkan transaksi ke digital channel (contoh mobile banking) dengan menginformasikan fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah (contoh buka rekening tabungan emas melalui MB, buka deposito, dll).

Respon Staf Terhadap Pertanyaan Nasabah

Bagaimana tanggapan CS ketika nasabah ragu akan keamanan dana nasabah di BSI.

Informasi Customer Engagement Survey

Apakah CS menginformasikan bahwa BSI bekerja sama dengan Gallup untuk Customer Engagement Survey.

Digitised Process

Digitalised process

- Understanding dan customer need dan pemberian informasi
Pemenuhan proses peninjauan kebutuhan nasabah dan pemberian informasi secara digital.
- Proses administrasi
Pemenuhan proses administrasi (collecting data, collecting document dan pemberian e-channel) secara digital.
- Keberhasilan proses digital
Proses buka rekening berhasil di satu media digital.

4.5 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah Nasabah BSI, dan pernah ke Customer Service di BSI KC Kudus A Yani 1. Oleh sebab itu untuk mendapatkan data nasabah yang dibutuhkan perlu adanya penelitian yang menggunakan angket/kuisisioner untuk mengetahui data dari responden yang kemudian nantinya diolah menggunakan data statistik. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Nama, Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, dan Lamanya menjadi nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner sebanyak 100 kuisisioner yang akan diisi oleh responden dan semuanya kembali dan tidak ada yang rusak atau hilang serta akan digunakan untuk mengolah data, secara ringkas dan jelasnya dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	34
2	Perempuan	66

Sumber : Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden yang mengisi kuisisioner/angket adalah Perempuan dengan jumlah 66 responden dan Laki-laki 34.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah
1	19 tahun	2
2	20-35 tahun	58
3	36-45 tahun	30
4	>46 tahun	10

Sumber : Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan umur adalah 20-35 tahun sebanyak 58 responden diantara responden dengan umur 19 tahun sebanyak 2 responden, umur 36-45 tahun sebanyak 30 responden dan umur >46 tahun sebanyak 10 responden.

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	18
2	SMP	12
3	SMA/SMK	46
4	DIPLOMA	8
5	S1/S2	16

Sumber : Data primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA/SMK dengan jumlah 46 responden, diantara jumlah responden lainnya yaitu SD sebanyak 18 responden, SMP sebanyak 12 responden, DIPLOMA sebanyak 8 responden, dan S1/S2 sebanyak 16 responden.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/Mahasiswa	31
2	PNS/TNI/POLRI	12
3	Karyawan Swasta	42
4	Wiraswasta	10
5	Pensiunan/Petani	5

Sumber : Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan adalah Karyawan Swasta dengan jumlah 42 responden, diantara jumlah responden lainnya yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 31 responden, PNS/TNI/POLRI sebanyak 12 responden, Wiraswasta sebanyak 10 responden, Pensiunan/Petani sebanyak 5 responden.

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah
1	Kurang dari 1 tahun	11
2	1-3 tahun	45

3	Lebih dari 3 tahun	44
---	--------------------	----

Sumber : Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah adalah 1-3 tahun dengan jumlah 45 responden, diantara jumlah responden lainnya yaitu kurang dari 1 tahun sebanyak 11 responden, dan lebih dari 3 tahun sebanyak 44 responden.

4.6 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif didalam penelitian ini adalah variasi jawaban dalam setiap item pernyataan variabel yang telah di isi oleh 100 responden pada kuisisioner yang telah dibagikan. Kemudian variasi hasil jawaban responden tersebut di olah menggunakan metode statistic dan disajikan secara jelas,ringkas sebagai berikut:

4.6.1 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Standar Operasional Prosedure Customer Service (X1)

Variabel SOP (X1) dalam penelitian ini mengukur 3 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator Efisien, Efektif, Konsisten. Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

1. Berdasarkan akumulasi perhitungan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap setiap item pernyataan untuk variabel Standar Operasional Prosedure (X1) yaitu 3,79 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti hampir rata-rata responden menjawab setuju.

4.6.2 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dalam penelitian ini mengukur 5 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator bukti fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsivness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

2. Berdasarkan akumulasi perhitungan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden terhadap setiap item pernyataan untuk variabel Kualitas

Pelayanan (X2) yaitu 3,74 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata responden menjawab setuju.

4.6.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Variabel kinerja karyawan (X3) dalam penelitian ini mengukur 6 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yaitu meliputi indikator kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu, kerjasama antar karyawan, penekanan biaya dan pengawasan. Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

3. Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel kinerja karyawan yaitu 3,82 atau jika dibulatkan menjadi nilai 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.6.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini mengukur 6 indikator yang merupakan hasil jawaban responden yang meliputi indikator kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfaction), dimensi kualitas pelayanan, konfirmasi harapan (confirmation of expectation), niat beli ulang (repurchase intention), kesediaan merekomendasikan (willingness to recommend), ketidakpuasan nasabah (dissatisfaction customer). Dari hasil yang diperoleh dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut:

4. Berdasarkan tabel di atas, hasil dari akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat kita ketahui bahwa rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu 3,73 atau jika dibulatkan menjadi 4, yang berarti dapat diambil kesimpulan bahwa responden menjawab setuju.

4.7 Uji Instrumen

4.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan atau pertanyaan ada yang harus dihapus atau diganti karena dianggap tidak valid/tidak relevan. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner yang diisi oleh 100 responden. Kemudian diolah menggunakan data statistik yang menggunakan uji *pearson correlation*. Untuk kuisioner yang dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (0,195) dan nilai signifikansi < 0,05. Rumus mencari r tabel dengan taraf signifikan 5% yaitu, $df(\text{derajat kebebasan}) = n - 2 = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan distribusi r tabel *product moment*, maka r tabel pada penelitian ini yaitu 0,195. Dari uji validitas ini didapatkan hasil yang dijelaskan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Keterangan
SP1	0,775	0,195	0,000	Valid
SP 2	0,457	0,195	0,000	Valid
SP 3	0,725	0,195	0,000	Valid
SP 4	0,482	0,195	0,000	Valid
SP 5	0,641	0,195	0,000	Valid
SP 6	0,716	0,195	0,000	Valid
Kp 1	0,284	0,195	0,000	Valid
Kp 2	0,427	0,195	0,000	Valid
Kp 3	0,526	0,195	0,000	Valid
Kp 4	0,495	0,195	0,000	Valid
Kp 5	0,531	0,195	0,000	Valid
Kp 6	0,473	0,195	0,000	Valid
Kp 7	0,248	0,195	0,000	Valid
Kp 8	0,470	0,195	0,000	Valid
Kp 9	0,244	0,195	0,000	Valid

Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Sig	Keterangan
Kp 10	0,279	0,195	0,000	Valid
Kk 1	0,525	0,195	0,000	Valid
Kk 2	0,397	0,195	0,000	Valid
Kk 3	0,374	0,195	0,000	Valid
Kk 4	0,301	0,195	0,000	Valid
Kk 5	0,329	0,195	0,000	Valid
Kk 6	0,423	0,195	0,000	Valid
Kk 7	0,328	0,195	0,000	Valid
Kk 8	0,348	0,195	0,000	Valid
Kk 9	0,253	0,195	0,000	Valid
Kk 10	0,308	0,195	0,000	Valid
Kn 1	0,779	0,195	0,000	Valid
Kn 2	0,806	0,195	0,000	Valid
Kn 3	0,842	0,195	0,000	Valid
Kn 4	0,765	0,195	0,000	Valid
Kn 5	0,744	0,195	0,000	Valid
Kn 6	0,621	0,195	0,000	Valid
Kn 7	0,651	0,195	0,000	Valid
Kn 8	0,573	0,195	0,000	Valid
Kn 9	0,619	0,195	0,000	Valid
Kn 10	0,646	0,195	0,000	Valid
Kn 11	0,349	0,195	0,000	Valid
Kn 12	0,244	0,195	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas nilai r-hitung dari masing masing variabel SOP (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kinerja Karyawan (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel (0,195), sehingga dari uji ini menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam hal ini kuisioner dapat digunakan lebih dari satu kali oleh responden yang sama kuisioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Dari hasil uji reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini mendapatkan hasil sebagaimana secara jelas dalam tabel berikut :

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	SOP (X1)	0,712	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,516	0,60	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (X3)	0,731	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,853	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.11 di tarik kesimpulan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel bervariasi dan pada intinya melebihi batas nilai reliabilitasnya (0,60), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Regresi linier dapat disebut baik jika memenuhi asumsi bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas digunakan untuk melihat bahwa apakah dalam model regresi variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*) memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji normalitas kolmogrov-semirnov. Data dikatakan normal apabila

nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($p < 0,05$) maka data dikatakan ditolak.

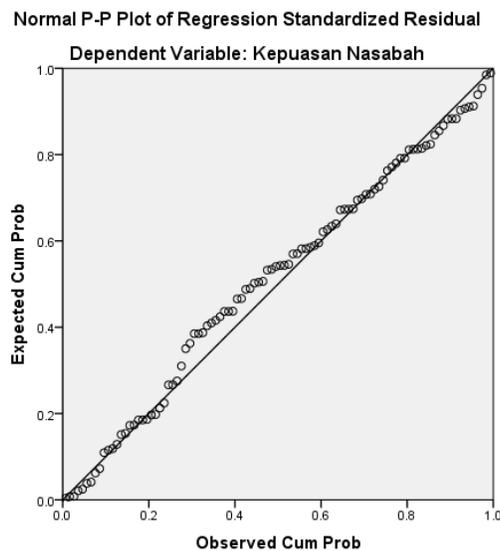
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19222609
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.044
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c

Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat kita lihat bahwa hasil uji statistik komogrov-smirnov menunjukkan nilai signifikan $0,83 > 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini memiliki data nilai residual berdistribusi normal.

Gambar 2. 1 Uji Normalitas P-Plot



Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diperkuat juga dengan diagram P-Plot diatas yang dapat disimpulkan bahwa titik-titik dalam diagram tersebut mengikuti garis

diagonalnya dan tidak menyebar menjauh dari garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji penelitian ini berdistribusi normal.

4.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi linier berganda. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independent. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independent (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya terjadi korelasi yaitu melihat nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Dari hasil pengujian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistik		Keterangan
	Tolerance	VIF	
SOP	0,924	1,082	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan	0,903	1,107	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kinerja Karyawan	0,919	1,088	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer yang diolah,(2024)

Dari tabel 4.9 diatas dapat kita lihat bahwa nilai tolerance menunjukkan > 0,10 yaitu variabel SOP 0,924, Kualitas Pelayanan 0,903, Kinerja Karyawan 0,919 dan untuk nilai VIF < 10 yaitu VIF SOP 1,082, Kualitas Pelayanan 1,107 dan Kinerja Karyawan 1,088 sehingga dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pada variabel penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.8.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas ini dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan > 0,05. Hasil uji heterokedastisitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

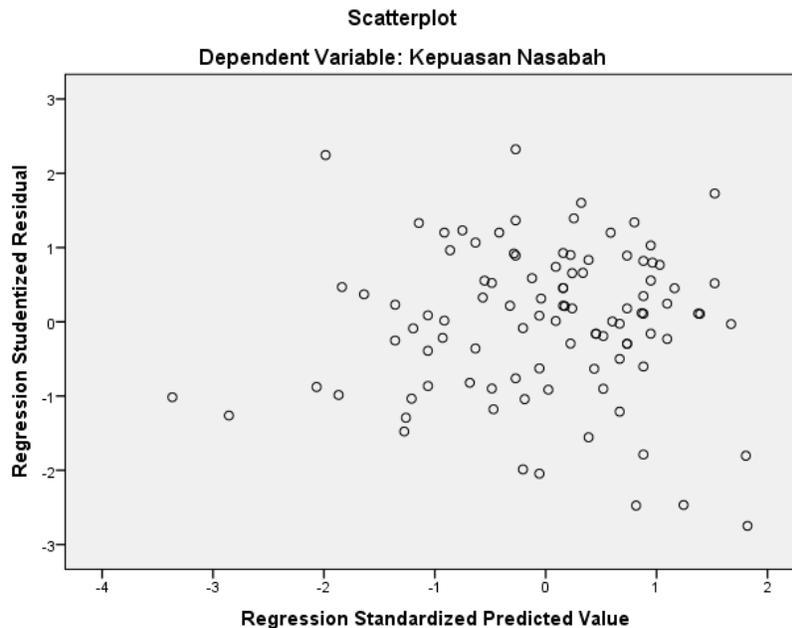
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
SOP	0,470	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,886	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kinerja Karyawan	0,147	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel X_1 sebesar 0,470 dan variabel X_2 sebesar 0,886, variabel X_3 sebesar 0,147 dan dapat dinyatakan $> 0,05$ sehingga pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa setiap variabelnya tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk memperkuat uji ini juga dapat dibuktikan dengan grafik scatterplot sebagai berikut :

Gambar 2. 2 Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Berdasarkan gambar diatas dapat kita ketahui bahwa titik-titik atau plot pada uji heterokedastisitas ini menyebar secara merata baik itu diatas maupun dibawah garis diagonalnya yaitu titik nol (0) dan juga tidak membentuk suatu pola baik itu menyempit

ataupun mengembang mengikuti garis diagonalnya, oleh sebab itu dapat dikatakan pada uji ini tidak terjadi heterokedastisitas.

4.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu menganalisis variabel SOP (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kinerja Karyawan (X3) dengan Kepuasan Nasabah (Y). Dari hasil analisis yang didapat dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	2.767	13.294
SOP	.431	.203
Kualitas Pelayanan	.728	.218
Kinerja Karyawan	.133	.341

Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Dari hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.11 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,767 + 0,431X_1 + 0,728X_2 + 0,133X_3 + e$$

1. Nilai konstanta pada uji ini yaitu sebesar 2,767 yang artinya apabila variabel SOP, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai 0 maka kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 2,767.

2. Pada variabel SOP (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,431. Hal ini berarti apabila nilai X1 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,431.
3. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,728. Hal ini berarti apabila nilai X2 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,738.
4. Pada variabel kinerja karyawan (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefisien sebesar 0,133. Dalam hal ini apabila nilai X3 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,133.

Pengujian Hipotesis

4.9.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila nilai R^2 semakin besar mendekati 1 maka akan semakin baik. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Y). Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.432 ^a	.187	.161	4.25723

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,187, menunjukkan bahwa secara simultan, pengaruh dari variabel independen SOP Customer Service (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Kinerja Karyawan (X3)

terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 16,1%. Sisanya yaitu sebesar 83,9% yaitu dipengaruhi oleh faktor faktor lain, yang mungkin termasuk variabel lain.

4.9.2 Uji Simultan (F)

Uji F disebut dengan analisis variance. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui hasil uji F ini yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu juga sebaliknya. Pada penelitian memiliki nilai F tabel yaitu 2,70 dengan nilai probabilitas 0,05. Hasil dari uji F dapat dijelaskan pada tabel berikut:

$$db_1 = k-1$$

$$= 3 - 1 = 2$$

$$db_2 = n-k$$

$$= 100 - 3 = 97$$

Keterangan :

K = Jumlah Variabel

N = Jumlah Sampel

Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.809	3	133.270	7.353	.000 ^b
	Residual	1739.901	96	18.124		
	Total	2139.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, SOP, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh SOP Customer Service (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kinerja Karyawan (X_3) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $7,353 > F$ tabel $2,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.9.3 Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji t ini dapat digunakan untuk membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Pada penelitian ini menggunakan t tabel nya yaitu $1,984$. Dari hasil uji statistik yang dilakukan terdapat hasil sebagai berikut : Rumus $t_{tabel} : (n - k)$

N = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel atau nilai signifikansi $< 0,05$ artinya bahwa variabel independen secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.
2. Jika nilai t hitung $< t$ tabel atau nilai signifikansi $> 0,05$ artinya bahwa variabel independen secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen

Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.767	13.294		.208	.836
SOP	.431	.203	.203	2.120	.037
Kualitas Pelayanan	.728	.218	.323	3.337	.001
Kinerja Karyawan	.133	.341	.038	.391	.697

Sumber : Data Primer yang diolah, (2024)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Diketahui nilai $t_{hitung} 2,120 > t_{tabel} 1,984$ atau nilai signifikan $0,037 < 0,05$ artinya bahwa variabel Standar Operasional Prosedure (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
2. Diketahui nilai $t_{hitung} 3,337 > t_{tabel} 1,984$ atau nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
3. Diketahui nilai $t_{hitung} 0,391 < t_{tabel} 1,984$ atau nilai signifikan $0,697 > 0,05$. sehingga variabel Kinerja Karyawan (X_3) tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

4.10 Pembahasan Hasil Penelitian

4.10.1 Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor yaitu setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,120 > 1,984$ dan nilai signifikan yaitu $0,037 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel SOP ini berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini juga menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan dan pengaplikasian standar operasional prosedur yang ada dalam melayani nasabah. Terbukti dengan hasil pilihan jawaban pada kuisioner yang telah disebarkan. Hasil ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara (2017)¹⁰⁵ bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

Berdasarkan hasil observasi lapangan penulis, penerapan SOP Customer Service sudah terimplementasi dengan baik dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, sehingga untuk mendapatkan kepuasan nasabah maka BSI KC Kudus A Yani 1 perlu menerapkan serta mengaplikasikan Standar Operasional Prosedur dengan sebaik-baiknya.

4.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor 4 yaitu setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,337 > 1,984$ dan nilai signifikan yaitu $0,001 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini juga mengindikasikan bahwa penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pada bank BSI

¹⁰⁵ Tiara Citra Mukti, 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2.1 (2017), 14–26.

KC Kudus ini memiliki mayoritas nasabah yang setuju apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dapat mempengaruhi kepuasan yang dialami nasabah.

Penelitian dengan variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Officer ini juga diteliti oleh Mahadi (2018)¹⁰⁶ menyatakan Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kinerja CS maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah, artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Totok (2020)¹⁰⁷ yang mengatakan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan studi lapangan menggambarkan bahwa apabila bank BSI KC Kudus terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas tentu kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dari penelitian juga dapat disimpulkan apabila bank memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu dari segi fasilitas yang lengkap, karyawan yang sopan santun serta berpenampilan menarik, maupun dari segi kenyamanan dan keamanan nasabah maka hal ini sangat mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal bertransaksi atau menggunakan jasa layanan bank tersebut.

4.10.3 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan t hitung $0,391 < t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikan $0,697 > 0,05$. Hal ini didukung dengan kondisi lapangan yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa responden yang ditemui, mengapa responden tidak merasa puas atas kinerja karyawan yang diberikan karena pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Kudus kurang cermat, lama akan proses pelayanannya, kurang teliti dan kondisi kemarin ada pergantian karyawan baru jadi mungkin dari situ karyawan belum bisa beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan kondisi lapangan

¹⁰⁶ Mahadi Saputro, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2.1 (2018), 111–20.

¹⁰⁷ Totok Ismawanto, R Gunawan Setianegara, and Safirda Rahmani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan', *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16.1 (2020), 1–11.

pada saat penelitian ditemukan juga bersamaan dengan karyawan customer service satunya izin cuti melahirkan sehingga dari situ karyawan kurang maksimal dalam melayani nasabah.

Kinerja karyawan ini hasil keluaran yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam hal ini bagian Customer Service dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah faktor yang sangat penting dalam upaya perusahaan dalam meningkatkan produktivitas. Didalam penelitian ini diartikan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh karyawan bank kurang baik dan masih dinilai sama dengan kinerja karyawan yang dihasilkan dan diberikan pada cabang lainnya.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Binta (2021)¹⁰⁸ yang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji statistic menunjukkan nilai signifikan $0,697 > 0,05$. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Hernawati dan Bella (2022)¹⁰⁹ bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau H_0 ditolak H_a diterima dengan t hitung $> t$ tabel yaitu $0,411 < 2,01$. Sehingga diartikan bahwa jika kinerja karyawan pada bank BSI KC Kudus lebih ditingkatkan lagi maka akan menghasilkan rasa puas pada nasabah bank tersebut.

¹⁰⁸ Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, and Syarifah Gustiawati, 'Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5.1 (2021), 84–95.

¹⁰⁹ Bella Khairani, Suliawati, and Tri Hernawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor', *Jurnal UISU*, 18.1 (2022), 54–58.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh SOP Customer Service, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus, dengan jumlah responden 100 responden, rata-rata nasabah menjawab setuju pada skor kuisioner, maka hasil yang telah didapatkan berdasarkan olah data dengan bantuan metode statistik SPSS versi 23 adalah sebagai berikut:

1. Variabel Standar Operasional Prosedure Customer Service (X1) berdasarkan hasil uji statistik SPSS versi 23 yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berdasarkan hasil uji statistik SPSS versi 23 yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel Kinerja Karyawan (X3) berdasarkan hasil uji statistik SPSS versi 23 yang telah dilakukan maka dinyatakan variabel ini secara parsial tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Saran

1. Mengenai upaya dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BSI KC Kudus A Yani 1 dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut agar tidak hanya menjelaskan tentang Standar Operasional Prosedure (SOP) Customer Service akan tetapi harus mengaplikasikan secara langsung seperti lebih perhatian, pelayanannya harus cepat/tepat waktu, harus lebih detail,jelas dalam menjelaskan solusi masalah yang dialami nasabah. Sehingga nantinya dapat memuaskan nasabah secara maksimal dan dapat mewujudkan visi,misi perusahaan tersebut.
2. Mengenai pelayanan yang berkualitas, berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata nasabah BSI KC Kudus A Yani 1 setuju bahwa pelayanan yang

berkualitas mampu mempengaruhi kepuasan nasabah, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan tersebut yang membuat masih kurang setuju seperti fasilitas tempat duduk yang memadai, fasilitas parkir yang lebih luas, dan juga peralatan seperti mesin ATM yang tidak seluruhnya bisa digunakan/sering trouble.

3. Mengenai kinerja karyawan, berdasarkan hasil dari pengolahan data yang terjadi dilapangan rata-rata responden menjawab setuju dengan kinerja karyawan yang baik dan dapat membuat nasabah BSI KC Kudus merasa puas. Akan tetapi ada beberapa hal yang wajib diperbaiki yang membuat responden kurang setuju dan bahkan ada yang tidak setuju dengan kinerja karyawan yang belum memberikan rasa kepuasan seperti halnya dengan karyawan belum sepenuhnya memberikan layanan yang prima ketika banyak nasabah yang datang, Karyawan juga belum sepenuhnya mengerjakan pekerjaannya dengan teliti, dan juga karyawan belum mampu menanggapi keluhan nasabah tepat waktu sesuai yang diharapkan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Kudus A Yani 1

Afnina, and Hastut Yulia, 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9.1 (2018), 21–30

Agus, A, S Serang, and R Ramlawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah', *YUME : Journal of Management*, 5.3 (2022), 198–212

Anastasia, Yolanda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pasien Umum', *Jurnal Ayurveda Medistra*, 2021, 1–11

Andini, Monika Yulia, Mochammad Mirza, and Suci Emelsi Jeffri, 'Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Kepuasan Pelayanan Dalam Perspektif Komunikasi Islam Terhadap Calon Mahasiswa Di Unis Tangerang', *Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 6.02 (2023), 2023

Andriyani, Meli, and Riski Ardianto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1.02 (2020), 133–40

Anggun Tiur Ida, Sinaga, *MANAJEMEN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PEMERINTAH DAERAH Tantangan Dan Upaya Menuju Perilaku Kerja Inovatif*. (CV. Pena Persada, 2023)

Annie, Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP* (Yogyakarta: Trans Idea Publishing, 2015)

Annisa, Rizki, Husnul Khotimah Sylvia, and Nurafifah Zahra, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perbankan Syariah', *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2.02 (2018), 83–101

Anugrahadi, Yoga Dwi, and Ari Prasetyo, 'Mengetahui Pengaruh Kinerja Islam Terhadap Motivasi Islam, Komitmen Islam, Dan Pelatihan Islam Pada Karyawan Pt. Asuransi Takaful Keluarga Di Jakarta', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 5.8 (2019), 680

- Aprianto, Ronal, 'Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNP Elektronik Kota Lubuklinggau', *Jurnal BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 02.01 (2016), 41–63
- Arifin, Ichwan, 'Pengaruh Kualitas TQM (Total Quality Marketing) Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen; Tinjauan Marketing Syariah', *Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial*, 2.1 (2018), 1–18
- Asbar, Yuli, and Mochammad Ari Saptari, 'Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES', *Jurnal Visioner & Strategis*, 6.2 (2017), 39–47
- Azkiya, Binta Malina, Hendri Tanjung, and Syarifah Gustiawati, 'Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5.1 (2021), 84–95
- Barney, Jay, 'Firm Resource and Sustained Competitive Advantage', *Journal of Management*, 17 (1991), 99–120
- Budihardjo, M, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta: Raih Asa Sukses (Penerbit Swadaya Grup), 2014)
- Cahyadi, Budi, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam', *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2019), 29–40
- Candra, Eko, and Ketut Sunaryanto, 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Business and Investment Review*, 1.5 (2023), 109–117
- Daeng, Achmad, *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi* (Unitomo Press, 2022)
- Denok Sunarsi, M. Sidiq Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021)
- Diana Anastasia, Tjitono Fandy, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta:

- ANDI (Anggota IKAPI), 2022)
- Elya Dasuki, Rima, 'Manajemen Strategi : Kajian Teori Resource Based View', *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12.3 (2021), 447–54
- Engkur, Engkur, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta', *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15.01 (2018), 23–35
- Gabriele, 'Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)', *Jurnal AGORA*, 6.1 (2018), 1–10
- H.R, Rambu Dyah Ayu Yaya, and Kadiri, 'Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri', *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Vol.2, No.3, 2.3* (2022), 126–38
- Handayani Sri, Sunardi, 'Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', *ISLAMINOMIC JURNAL Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2013
- Herlambang, Toni, I Dewa Gede Aristana Wijaya Kesuma, and Arik Susbiyani, 'Pengaruh Profesionalisme Pegawai Dan Standard Operating Procedure Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen*, 14.1 (2022), 153–64
- Herlina, Vivi, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019)
- Hidayat, Aziz Alimul, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas* (Surabaya: Health Books Publishing, 2021)
- Hikmah, Nurul, Muhammad Tahwin, and Susanti Dwi Ilhami, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Guru', *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 9.2 (2023), 150
- Horman, Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt . Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado', 5.April 2023 (2023), 1–10
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit

Universitas Diponegoro, 2013)

Ismawanto, Totok, R Gunawan Setianegara, and Safirda Rahmani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan', *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16.1 (2020), 1–11

Juniawati, Mutmainah, *Manajemen Pendanaan Dan Jasa Perbankan Syariah*, ed. by Abdul Mujib (PASCASARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM METRO, 2020)

K Perdana, Echo, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22* (Bangka Belitung: LAB KOM MANAJEMEN FE UBB, 2016)

Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (CV. Jakad Media Publishing, 2020)

Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Praktik* (Depok: PT. RajaGrafindoPersada, 2018)

Keller Lane Philip, Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2* (Erlangga, 2021)

Kevin Lane Keller, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2009)

Khotimah, Khusnul, 'Pandangan Berbasis Sumber Daya (RBV) Dalam Pembahasan Organisasi Ekonomi', *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5.1 (2017), 31–41

Langkai, Priskilla Grace, Frendy A O Pelleng, and Dantje Keles, 'Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT . TASPEN (Persero) Cabang Manado', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7.1 (2018), 73–80

Lendy Zelviean, Adhari, *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja* (CV. Penerbit Qiara Media., 2021)

Ludin, Ismail, Saepul Mukti, and Ibnu Saepul Rohman, 'Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Desa Di Kecamatan Plered)', *Journal of Management and Business*, 8.1 (2023), 11–26

- M. Adi Trisna Wahyudi, and Nadia Armadani, 'Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto)', *Journal of Islamic Management*, 3.1 (2023), 89–97
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), 14
- Muhammad Ismail, Suhar, Pebiola, 'Pengaruh Sistem Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sarolangun Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (JIMEB)*, 2.3 (2023), 154–70
- Mukti, Tiara Citra, 'Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 2.1 (2017), 14–26
- Muslich Anshori, Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Airlangga University Press, 2019)
- Mutiara Theadora Betania, Lucky F. Tamengkel, and Joula J. Rogahang, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan', 4.3 (2023), 1–23
- Nafi'udin, Muhammad Faris, Mohammad Nabil Alfi, Muhammad Iqbal Fathoni, and Naufal Alwan Athallah, 'Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang', *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4.1 (2023), 22–33
- Nagari, Galang, Budiharto, and Rinitami Njatrijani, 'Perlindungan Nasabah Bank Atas Penyimpanan Barang Perlindungan Nasabah Bank Atas Penyimpanan Barang Berharga Di Kotak Pengaman Simpanan (Safe Deposit Berharga Di Kotak Pengaman Simpanan (Safe Deposit Box) (Kasus Putusan Pengadilan No. 187/Pdt.G/2013/)', *Journal Diponegoro Law*, 8.1 (2019), 305–11
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Ningsih K, Lathifah A. Lanonci, Nur Hikma Moh. Amin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry Center Di Kelurahan Siranindi Kecamatan Palu

- Barat', *Jurnal Ilmu Hukum Dan Ekonomi Islam*, 6.1 (2024), 28–36
- Novitasari, Erna, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen : Pengantar Menguasai Ilmu Manajemen* (Anak Hebat Indonesia, 2020)
- Paryanti budi atik, Dan Sumardi, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12.1 (2022), 70–83
- Paulus, Ardianus Laurens, and Petrus Setya Murdapa, 'Pemanfaatan Teori Resource-Based View Pada Ritel Minimarket : Implikasinya Terhadap Strategi Dan Keunggulan Bersaing', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16.2 (2016), 215
- Pratiwi, Laury Bondan, and Sugiharto, 'Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9.1 (2021), 75–99
- Puji Lestari, Enny, 'Risiko Pembiayaan Dalam Akad Istishna Pada Bank Umum Syariah', *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syaria"ah*, 2.1 (2014), 1–19
- Purwanti Sutriyari, Jayanti Nur Dwi, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Jurnal Pendidikan*, 2016, 1–97
- Rahardian, Dani, 'Penerapan Konsep Resources-Based View (RBV) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan', *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14.1 (2017), 82–95
- Rahman, Aan, 'Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Yudha Swalayan Jakarta', *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 4.2 (2019), 257–64
- Ririn Tri Ratnasari, Fitria Salahika Salma, 'Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya', *Jurnal JESTT*, 2.4 (2015)
- Riskayanti, Nova, 'Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas

- Pengguna Jasa’, *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* :, 5.2 (2016), 1–22
- Rukajat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)* (Deeppublish, 2018)
- Rukmana, Febi Indriyanti, M Heri Khudori, and Adelina Suryati, ‘Implementasi Standard Operational Procedure (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan Di Industri Perbankan (Study Kasus Bank BRI Unit Otista)’, *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen (JEMB)*, 3.1 (2024), 1–8
- Rumengan, Feron, and Very Y Londa, ‘Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan’, *Jurnal Administrasi Publik*, 5.85 (2020), 47–56
- Ruwaidah, Siti Homisyah, ‘Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Shariah Governance Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah’, *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah*, 2.1 (2020), 79
- Saputro, Mahadi, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah’, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2.1 (2018), 111–20
- Saragih, Dini Setiana, Raudah Uci Mayasari Manik, and Tari Rizky Fona, ‘Mekanisme Pengembangan Produk Jasa Perbankan Syariah Dalam Kajian Empiris Dan Praktis’, *WELFARE: Journal of Islamic Economics and Finance*, 1.2 (2022), 18–36
- Selva Telmagi, Hengky Latan, *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0* (Bandung: ALFABETA, 2013)
- Setiawan Jodi, I Wayan Gede Antok, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi Di Kediri Tabanan’, *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1.2 (2020), 103–10
- Siri Asmawati, Dewi Reni, ‘Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah’, 43 (2016), 1–9
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: PT. Alfabet, 2016)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: ALFABETA, cv, 2015)

- , *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Suhartono, Nur Azizah, Eka Putri, and Hartanti Lukman Hakim, ‘Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta’, *Jurnal Administrasi Publik*, 5.3 (2019), 262–73
- Supartayana, I Nyoman, Harly Stanly Muaja, and Roosje M. S. Sarapun, ‘Pelayanan Jasa-Jasa Bank Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998’, *Jurnal Lex Privatum*, 8.2 (2020), 106–15
- Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deeppublish, 2018)
- Swarjana, I Ketut, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (ANDI (Anggota IKAPI), 2022)
- Tjipto, Atmoko, *Standard Operating Procedures (SOP) and Performance Accountability of Government Agencies* (Bandung: Unpad, 2011)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa* (Jakarta: Gramedia Cawang, 2014)
- Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012)
- Ulfa, Rafika, ‘Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan’, *Jurnal Al-Fathonah: Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 2021, 342–51
- Utama, Andrew Shandy, ‘Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6.2 (2021), 113
- Wahyuni, Sri, *Kinerja Sharia Conformity And Profitability Index Dan Faktor Determinan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020)
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah, ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat’, *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari’ah*, 10.2 (2018), 295

- Waldan, Raziki, 'Quality of Work Life Sebagai Solusi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam', *Jurnal Al-Hikmah*, 12.1 (2018), 29–50
- Wathani, M Zainul, and Afiati Kurniasih, 'Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2015), 1
- Wirapradnyana, Gede Adi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 1.1 (2013), 96–105
- Yuniarto Budi, Kurniawan Robert, *Analisis Regresi: Dasar Dan Penerapan Dengan R* (Jakarta: K E N C A N A, 2016)
- Yuningrum, Heny, 'Mengukur Kinerja Operasional BMT Pada Tahun 2010 Ditinjau Dari Segi Efisiensi Dengan Data Envelopment Analysis (DEA) (Studi Kasus BMT Di Kota Semarang)', *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 2.2 (2012), 111–28

L
A
M
P
I
R
A
N

LAMPIRAN
DOKUMENTASI



SURAT KETERANGAN



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KC Kudus A Yani 1
Ruko Ahmad Yani No 9
Jl Ahmad Yani Kudus 59317
T : (0291) 439272
F : (0291) 439274
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, KC Kudus A Yani 1 yang berkedudukan di Jalan A. Yani Ruko No. 9, Kudus, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Shofaul Fahri
NIM : 2005036016
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam
Sekolah / Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang

Telah melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 dengan judul "Pengaruh penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Costumer Service, kualitas pelayanan & kinerja karyawan terhadap kepuasan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KC Kudus A Yani 1) " dengan memperhatikan prinsip kerahasiaan Bank sesuai UU Perbankan No.10 tahun 1998

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kudus, 13 Mei 2024

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk
KC KUDUS A YANI 1



Dwi Ayu Wulandari Suryana
BOSM

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service*, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KC Kudus)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada yang terhormat,

Nasabah Bank BSI KC Kudus A Yani 1

Dalam rangka melakukan penelitian untuk pembuatan tugas skripsi pada program Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, saya :

Nama : Shofaul Fahri

Nim : 2005036016

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service*, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KC Kudus A Yani 1)”. Maka dari itu demi terselesaikannya penelitian ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan dengan sebenar-benarnya. Identitas dan jawaban yang telah di isi hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Semoga partisipasi yang bapak/ibu/sdr/i berikan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan serta dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah. Atas waktu dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 2024

Shofaul Fahri

Lampiran 2. Identitas Responden

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda (√)

1. Nama
2. Jenis Kelamin Pria Wanita
3. Umur 19 tahun
 20-35 tahun
 36-45 tahun
 >46 tahun
4. Pendidikan Terakhir SD SMP SMA/SMK
 DIPLOMA S1/S2
5. Pekerjaan PNS/TNI/POLRI
 Wiraswasta
 Karyawan Swasta
 Petani/Pensiunan
6. Lama menjadi nasabah Kurang dari 1 tahun
 1-3 tahun
 Lebih dari 3 tahun

1. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang telah disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-5 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenar-benarnya.

Jawaban Responden Terkait Variabel SOP (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
Efisien								
1	Pelayanan yang dilakukan karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 sesuai dengan waktu pelayanan	-	3	42	48	7	100	3,59
2	Bagaimana layanan perbankan digital kami dalam mengelola keuangan Anda, Apakah penggunaan layanan tersebut membantu dalam mengurangi	-	-	17	71	12	100	3,95

	konsumsi kertas dan energi?							
Efektif								
3	Kemampuan karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 untuk menyesuaikan diri dengan nasabah	-	-	25	67	8	100	3,83
4	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 mempunyai tingkat produktivitas kerja yang tinggi	-	-	16	80	4	100	3,88
Konsisten								
5	Proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan tidak membeda-bedakan pelayanan antara nasabah satu dengan nasabah lainnya	-	1	22	70	7	100	3,83
6	Ketepatan proses pelayanan sesuai dengan jam kerja	-	3	39	52	6	100	3,61
Total Rata-rata								3,79

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata
		1	2	3	4	5		

Bukti Fisik (<i>tangibe</i>)								
1	Bank BSI KC Kudus A Yani 1 memiliki fasilitas yang lengkap seperti tempat parkir yang luas, tempat antrian yang memadai, peralatan, dan juga memiliki karyawan yang tampil menarik	-	8	73	19	-	100	3,11
2	BSI KC Kudus A Yani 1 memiliki kelengkapan kantor yang modern	-	-	57	41	2	100	3,45
Kehandalan (<i>reability</i>)								
3	Karyawan bank BSI KC Kudus A Yani 1 mampu menyelesaikan keluhan saya tepat waktu	-	-	30	67	3	100	3,73
4	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 melayani tanpa kesalahan	-	-	27	67	6	100	3,79
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)								
5	Karyawan bank BSI KC Kudus A Yani 1 selalu bersedia membantu dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan saya	-	1	14	78	7	100	3,91
6	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 senantiasa mempersiapkan administrasi	-	-	9	84	7	100	3,98

	maupun dana yang perlukan nasabah							
Jaminan (<i>assurance</i>)								
7	Bank BSI KC Kudus A Yani 1 memberikan jaminan keamanan, kenyamanan dan kepercayaan kepada saya ketika melakukan transaksi	-	-	4	82	14	100	4,1
8	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 menangani produk yang ditawarkan kepada nasabah maupun calon nasabah dengan baik	-	-	16	81	3	100	3,87
Empati (<i>emphaty</i>)								
9	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 tidak lupa memberikan salam dan berterimakasih dalam melakukan kegiatan pelayanannya		6	14	64	16	100	3,9
10	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 memberikan perhatian lebih kepada nasabah	-	-	46	52	2		3,56
Total Rata-rata								3,74

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

Jawaban Responden Terkait Variabel Kinerja Karyawan (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
Kualitas (mutu)								
1	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 melaksanakan aktivitasnya dengan memberikan pelayanan yang prima	-	2	29	67	2	100	3,69
2	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan, cermat dan teliti	-	1	31	61	7	100	3,74
Kuantitas (jumlah)								
3	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 tetap memberikan pelayanan yang baik tanpa melihat jumlah nasabah yang datang	-	-	35	61	4	100	3,69
4	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 dapat menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus dengan baik		4	19	75	2	100	3,75
Waktu								
5	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 melayani saya	-	-	28	69	3	100	3,75

	sesuai dengan waktu yang ditentukan, tidak melebihi dan tidak mengurangi waktu								
Kerjasama antara karyawan									
6	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 saling membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada saya untuk menciptakan kepuasan	-	-	26	68	6	100	3,8	
7	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 disiplin dan berpakaian rapi dalam memulai pekerjaan	-	-	12	74	14	100	4,02	
Penekanan biaya									
8	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 tidak meminta biaya lebih ketika melakukan transaksi baik itu membuka tabungan dan lainnya	-	1	11	69	19	100	4,06	
Pengawasan									
9	Karyawan Bank BSI KC Kudus A Yani 1 selalu teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan saat bertransaksi	-	-	29	53	18	100	3,89	
10	Karyawan BSI KC Kudus A Yani 1 melakukan pekerjaan	-	1	19	74	6	100	3,85	

dengan baik dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan								
Total Rata-rata								3,82

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

Jawaban Responden Terkait Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	5			
Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>)									
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BSI KC Kudus A Yani 1	-	4	22	61	13	100	3,83	
2	Saya merasa puas dengan keseluruhan produk atau jasa yang ditawarkan oleh BSI KC Kudus A Yani 1	-	2	28	58	12	100	3,8	
Dimensi kualitas pelayanan									
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada dan kecepatan layanan yang diberikan oleh karyawan	-	4	29	63	4	100	3,67	
4	Saya merasa puas menjadi nasabah dan bertransaksi di	-		29	58	13	100	3,84	

	BSI KC Kudus A Yani 1							
Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectation</i>)								
5	Pelayanan yang diberikan bank BSI KC Kudus A Yani 1 sesuai dengan harapan saya	1	3	25	68	3	100	3,69
6	Saya merasa setiap nasabah yang bertransaksi di BSI KC Kudus A Yani 1 selalu puas	-	3	34	59	4	100	3,64
Niat beli ulang (<i>repurchase intention</i>)								
7	Fasilitas dan pelayanan bank BSI KC Kudus A Yani 1 secara keseluruhan membuat saya puas dan akan menggunakan jasa bank kembali	-	-	21	72	7	100	3,86
8	Berminat untuk berkunjung kembali dan menggunakan jasa pelayanan dari BSI KC Kudus A Yani 1	-	-	21	76	3	100	3,82
Kesediaan untuk merekomendasikan (<i>willingness to recommended</i>)								
9	Saya merasa puas dan bersedia merekomendasikan bank BSI KC Kudus A Yani 1 kepada orang lain	-	8	50	37	5	100	3,39
10	Saya akan merekomendasikan kepada	-	8	52	37	3	100	3,35

	orang lain untuk menggunakan produk Bank BSI							
Ketidakpuasan pelanggan/nasabah (<i>dissatisfaction customer</i>)								
11	Bank BSI KC Kudus A Yani 1 menyediakan sarana komplain/keluhan bagi saya seperti adanya customer service, call center, dan kotak saran	-	-	21	66	13	100	3,92
12	Saya tidak puas atas layanan BSI KC Kudus A Yani 1 sehingga mengajukan complain	-	2	19	60	19	100	3,96
Total Rata-rata								3,73

Sumber : Data Primer yang diolah (2024)

Lampiran 3. Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) (X1)

No Responden	SOP (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
1	3	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4	3
5	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3
7	4	4	4	3	5	4
8	3	3	3	4	4	3
9	4	3	3	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	3	3
12	3	4	3	4	3	4
13	3	4	3	3	4	4
14	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	3	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3
21	3	4	3	4	3	3
22	3	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	3	3
24	3	5	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4

27	4	4	4	4	4	3
28	4	4	5	4	5	5
29	4	4	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	5	4
32	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3
34	3	3	4	4	3	4
35	3	4	4	3	3	4
36	3	3	3	3	4	3
37	4	5	4	4	4	3
38	4	5	4	4	4	4
39	4	5	4	4	4	4
40	3	4	3	3	4	3
41	3	4	3	4	3	3
42	3	4	3	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	4	3
45	3	4	4	4	4	3
46	3	4	4	4	4	4
47	3	5	3	3	4	3
48	4	3	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	4
51	5	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	4
54	4	4	5	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	4

57	4	4	4	4	4	4
58	5	4	4	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	5	4	5	4
61	3	4	3	4	4	3
62	3	4	3	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3
65	4	3	4	4	4	3
66	3	4	4	4	4	3
67	2	4	3	4	4	2
68	3	4	4	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4
70	5	3	4	4	4	5
71	4	5	5	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	3
74	4	4	5	5	4	4
75	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	4	4	3
77	5	4	5	4	4	4
78	3	3	4	4	3	3
79	4	3	4	4	3	3
80	4	5	4	4	5	5
81	3	4	3	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4
83	3	5	4	4	4	3
84	4	5	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	4
86	4	4	4	5	4	4

87	3	4	4	3	4	3
88	3	5	3	3	3	4
89	5	5	4	4	5	5
90	2	4	4	4	4	2
91	4	4	4	4	4	4
92	3	5	4	4	4	3
93	3	3	4	4	3	3
94	5	4	5	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4
96	2	3	3	3	2	2
97	4	4	4	4	4	5
98	3	4	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4
100	5	4	4	3	3	5

2. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Pelayanan (X2)									
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	2	4	4	3	2	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	3	2	3
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	5	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	5	4	2	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	2	3
3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	4	4	2	4

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

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

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

3. Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Kinerja Karyawan (X3)									
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X.10
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	5	4	4

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

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

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

4. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan Nasabah (Y)											
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12
4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	5
5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4
2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	5	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

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

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

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

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel SOP (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.083	.522**	.212*	.330**	.652**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.413	.000	.034	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.083	1	.141	.147	.345**	.117	.457**
	Sig. (2-tailed)	.413		.162	.144	.000	.247	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.522**	.141	1	.379**	.369**	.377**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.162		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.212*	.147	.379**	1	.168	.155	.482**
	Sig. (2-tailed)	.034	.144	.000		.096	.123	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.330**	.345**	.369**	.168	1	.264**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.096		.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.652**	.117	.377**	.155	.264**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.247	.000	.123	.008		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.775**	.457**	.725**	.482**	.641**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.259**	.077	-.062	.000	.109	-.005	-.122	.125	-.006	.284**
	Sig. (2-tailed)		.009	.449	.538	.997	.278	.962	.228	.217	.953	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.259**	1	.079	.085	.116	.089	.204*	.083	-.142	-.053	.427**
	Sig. (2-tailed)	.009		.434	.398	.252	.380	.042	.412	.157	.603	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.077	.079	1	.492**	.304**	.171	-.014	.165	.116	-.044	.526**
	Sig. (2-tailed)	.449	.434		.000	.002	.089	.887	.100	.250	.666	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.062	.085	.492**	1	.422**	.074	-.222*	.192	.086	.103	.495**
	Sig. (2-tailed)	.538	.398	.000		.000	.465	.026	.056	.397	.307	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.000	.116	.304**	.422**	1	.296**	-.104	.138	.040	.161	.531**
	Sig. (2-tailed)	.997	.252	.002	.000		.003	.305	.170	.693	.109	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.109	.089	.171	.074	.296**	1	.134	.165	-.044	.080	.473**
	Sig. (2-tailed)	.278	.380	.089	.465	.003		.185	.101	.666	.427	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	-.005	.204*	-.014	-.222*	-.104	.134	1	.192	.053	.084	.248*
	Sig. (2-tailed)	.962	.042	.887	.026	.305	.185		.055	.601	.405	.013
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	-.122	.083	.165	.192	.138	.165	.192	1	.173	.189	.470**
	Sig. (2-tailed)	.228	.412	.100	.056	.170	.101	.055		.085	.060	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.125	-.142	.116	.086	.040	-.044	.053	.173	1	.076	.244*
	Sig. (2-tailed)	.217	.157	.250	.397	.693	.666	.601	.085		.454	.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	-.006	-.053	-.044	.103	.161	.080	.084	.189	.076	1	.279**
	Sig. (2-tailed)	.953	.603	.666	.307	.109	.427	.405	.060	.454		.005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.284**	.427**	.526**	.495**	.531**	.473**	.248*	.470**	.244*	.279**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.014	.005	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

3. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	Total_Y
X3.1	Pearson Correlation	1	.464**	.266**	.122	.292**	.193	.038	.041	.086	.047	.525**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.227	.003	.055	.709	.689	.397	.641	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.464**	1	.125	.134	.092	.170	.007	.002	.025	-.051	.397**
	Sig. (2-tailed)	.000		.215	.184	.362	.091	.946	.984	.806	.614	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.266**	.125	1	.266**	.243*	.271**	.280**	.131	.174	.264**	.374**
	Sig. (2-tailed)	.008	.215		.007	.015	.006	.005	.194	.084	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.122	.134	.266**	1	.333**	.313**	.448**	.232*	.290**	.236*	.301**
	Sig. (2-tailed)	.227	.184	.007		.001	.002	.000	.020	.003	.018	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.292**	.092	.243*	.333**	1	.275**	.323**	.059	.262**	.203*	.329**
	Sig. (2-tailed)	.003	.362	.015	.001		.006	.001	.561	.009	.043	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.193	.170	.271**	.313**	.275**	1	.220*	.136	.229*	.191	.423**
	Sig. (2-tailed)	.055	.091	.006	.002	.006		.028	.179	.022	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.038	.007	.280**	.448**	.323**	.220*	1	.416**	.366**	.399**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.709	.946	.005	.000	.001	.028		.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	.041	.002	.131	.232*	.059	.136	.416**	1	.286**	.279**	.348**
	Sig. (2-tailed)	.689	.984	.194	.020	.561	.179	.000		.004	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	.086	.025	.174	.290**	.262**	.229*	.366**	.286**	1	.420**	.253*
	Sig. (2-tailed)	.397	.806	.084	.003	.009	.022	.000	.004		.000	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.10	Pearson Correlation	.047	-.051	.264**	.236*	.203*	.191	.399**	.279**	.420**	1	.308**
	Sig. (2-tailed)	.641	.614	.008	.018	.043	.057	.000	.005	.000		.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.525**	.397**	.374**	.301**	.329**	.423**	.328**	.348**	.253*	.308**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.001	.000	.011	.002	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Total_ Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.709*	.756*	.649*	.683*	.495*	.470*	.283*	.360*	.365*	.066	.114	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.515	.260	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.709*	1	.645*	.643*	.668*	.490*	.449*	.476*	.252*	.293*	.245*	.257*	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.003	.014	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.756*	.645*	1	.715*	.665*	.482*	.583*	.429*	.479*	.473*	.178	.085	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.076	.400	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.649*	.643*	.715*	1	.559*	.346*	.461*	.389*	.366*	.371*	.158	.188	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.117	.061	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.683*	.668*	.665*	.559*	1	.519*	.458*	.294*	.296*	.330*	.097	.084	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.003	.001	.336	.408	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.495*	.490*	.482*	.346*	.519*	1	.321*	.343*	.397*	.432*	-.110	.022	.621**
	Sig. (2-tailed)													
	N													

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.274	.831	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y.7	Pearson Correlation	.470*	.449*	.583*	.461*	.458*	.321*	1	.451*	.318*	.319*	.200*	.129	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.001	.001	.047	.202	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.283*	.476*	.429*	.389*	.294*	.343*	.451*	1	.281*	.240*	.249*	.144	.573**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.005	.016	.012	.153	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.360*	.252*	.479*	.366*	.296*	.397*	.318*	.281*	1	.876*	.175	-.056	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.003	.000	.001	.005		.000	.082	.581	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.365*	.293*	.473*	.371*	.330*	.432*	.319*	.240*	.876*	1	.280*	-.020	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.001	.000	.001	.016	.000		.005	.846	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.11	Pearson Correlation	.066	.245*	.178	.158	.097	-.110	.200*	.249*	.175	.280*	1	.182	.349**
	Sig. (2-tailed)	.515	.014	.076	.117	.336	.274	.047	.012	.082	.005		.070	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.12	Pearson Correlation	.114	.257*	.085	.188	.084	.022	.129	.144	-.056	-.020	.182	1	.244*
	Sig. (2-tailed)	.260	.010	.400	.061	.408	.831	.202	.153	.581	.846	.070		.014
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total_	Pearson														
Y	Correlation	.779*	.806*	.842*	.765*	.744*	.621*	.651*	.573*	.619*	.646*	.349*	.244*		1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.014		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Variabel SOP (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	6

2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.516	10

3. Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	10

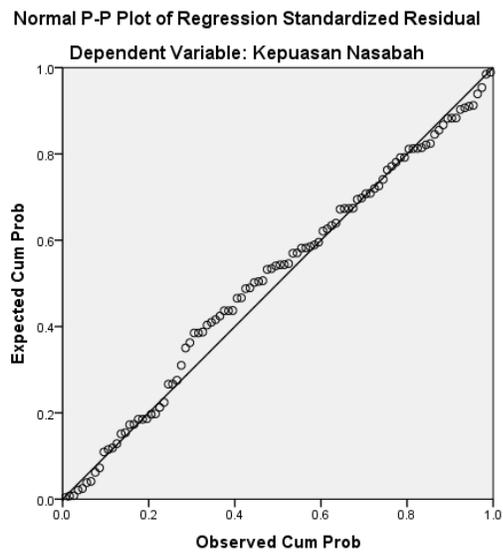
4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	12

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.19222609
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.044
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.767	13.294		.208	.836		
SOP	.431	.203	.203	2.120	.037	.924	1.082
Kualitas Pelayanan	.728	.218	.323	3.337	.001	.903	1.107
Kinerja Karyawan	.133	.341	.038	.391	.697	.919	1.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.507	8.220		1.643	.104		
SOP	.091	.126	.076	.726	.470	.924	1.082
Kualitas Pelayanan	-.019	.135	-.015	-.143	.886	.903	1.107
Kinerja Karyawan	-.308	.211	-.154	-1.461	.147	.919	1.088

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.767	13.294		.208	.836		
SOP	.431	.203	.203	2.120	.037	.924	1.082
Kualitas Pelayanan	.728	.218	.323	3.337	.001	.903	1.107
Kinerja Karyawan	.133	.341	.038	.391	.697	.919	1.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.767	13.294		.208	.836		
SOP	.431	.203	.203	2.120	.037	.924	1.082
Kualitas Pelayanan	.728	.218	.323	3.337	.001	.903	1.107
Kinerja Karyawan	.133	.341	.038	.391	.697	.919	1.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.809	3	133.270	7.353	.000 ^b
	Residual	1739.901	96	18.124		
	Total	2139.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, SOP, Kualitas Pelayanan

3. Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.432 ^a	.187	.161	4.25723

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, SOP, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

DATA PRIBADI

Nama : Shofaul Fahri

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat, tanggal lahir : Kudus, 08 April 2002

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Padurenan RT 04 RW 02 Gebog Kudus

Email : fahri3362@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama : Amin Wildan

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Guru

PENDIDIKAN FORMAL

SDN 1 Padurenan Gebog Kudus

SMP N 2 Gebog Kudus

SMA N 1 Gebog Kudus

UIN Walisongo Semarang