

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH
KCP DEMAK**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Perbankan Syariah



Oleh :
ALI MUSTAGFIRIN
NIM. 122503117

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN WALISONGO SEMARANG**

2015

Drs. Saekhu, MH
Krasak Rt. 03 / Rw. 02
Pecangaan, Jepara 59462

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Ali Mustagfirin

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

Asslamau'alaikum Wr. Wb.

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


Nama : Ali Mustagfirin
NIM : 122503117
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap
Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera di
munaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing


Drs. Saekhu, MH

NIP. 196901201994031004



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

Jl. Prof.Hamka km.02Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudara : Ali Mustagfirin

NIM : 122503117

Judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak

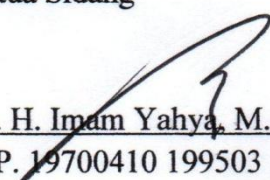
Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah tahun akademik 2015/2016

Semarang, 27 Mei 2015

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang


Dr. H. Imam Yahya, M.Ag

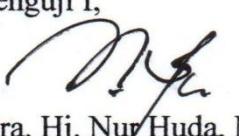

Drs. Saekhu, MH

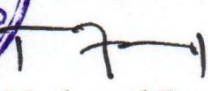
NIP. 19700410 199503 1 001

NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji I,

Penguji II,

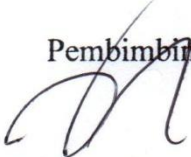

Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag


Muchamad Fauzi, SE., MM

NIP. 19690830 199403 2 003

NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing



Drs. Saekhu, MH

NIP. 19690120 199403 1 004

MOTTO

Harapan, kemauan yang kuat, serta kerja keras merupakan lokomotif bagi terciptanya keberhasilan sejati (Hery Alexander).

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan dan kuhadiahkan karya ini kepada orang-orang yang telah member arti dalam perjalanan hidupku

Untuk bapak Kumaidi dan ibu Siti Maisaroh tercinta, terimakasih atas nasihat-nasihatmu, sehingga saya bisa memaknai hidup menjadi positif, untuk semangat dan kasih sayangmu hingga saya mengerti arti kemandirian. Engkau tidak henti-hentinya membimbing, mendidik, memotivasi serta selalu bersujud memanjatkan doa agar anakmu menjadi orang yang berguna dan menjadi sukses.

Kakak-kakakku tercinta, Abdul Rozak, Ngaenul Khumaidah, Fauzul Muna, dan Habibatul Hamimah, yang telah memberikan semangat yang luar biasa dan kenangan yang begitu indah, yang tidak akan pernah saya lupakan.

Teman-teman terdekatku, Silvy Shofa Maharani, Khoirun Ni,mah, dan Ahmad Jaelani yang telah memberikan semangat dan membantu dalam engerjakan Tugas Akhir ini.

Kepada seluruh karyawan BRI Syariah KCP Demak yang telah memberikan informasi dan kepada seluruh esponden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Dan buat semua yang telah kutemui, yng telah menjdi sumber inspirasi saya dan memberikan ilmu yang bermanfaat. Semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan kepada orang-orang baik dan hebat yang telah saya temui.

DEKLARASI

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

Semarang, 27 Mei 2015

Deklarator,



ALI MUSTAGFIRIN

NIM. 122503117

ABSTRAK

Saat ini, persaingan antar perbankan syariah sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun di pasar global. Tingkat persaingan bank syariah juga bukan hanya bank syariah saja, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu strategi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam pelayanan agar bank syariah dapat bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan obyek penelitiannya adalah BRI Syariah KCP Demak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 99 responden. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari uji t, uji F, dan uji R^2 dengan bantuan program SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan frontliner sebesar 0,000 dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai F hitung sebesar 663,094, diperoleh nilai F tabel sebesar 2,8, artinya nilai F tabel lebih kecil dari F hitung ($2,8 < 663,094$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. adapun pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat dari nilai R square sebesar 0,872 (87,2%). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan besarnya pengaruh sebesar 87,2%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Frontliner, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Shalawat serta salamsemoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah berhasil membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah dengan ahlaq yang mulia.

Dengan rasa syukur yang dalam, penulis akhirnya bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP DEMAK” sebagai suatu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Dengan selesainya penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral, maupun materi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang paling dalam kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak DR. H. Imam Yahya, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Johan Arifin, M. Ag., MM, selaku ketua program D III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Mohammad Nadzir, SHI.,MSI, selaku sekretaris Program D III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Bapak Drs. Saekhu, MH, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Drs. Zaenuri, MH, selaku Dosen Wali Studi yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Program DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sampai penyusunan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua dan kakak-kakak penulis yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberi motivasi agar penulis menjadi orang yang berguna.
9. Bapak Mustofa Kamal selaku pimpinan cabang pembantu BRI Syariah KCP Demak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang dan penelitian di BRI Syariah KCP Demak.
10. Seluruh karyawan BRI Syariah KCP Demak yang sudah bersedia memberi informasi dan membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Nasabah BRI Syariah KCP Demak yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Bidikmisi yang telah membiayai penulis selama belajar di UIN Walisongo Semarang.
13. Teman-teman Kelas PBSA yang sudah menjadi teman selama belajar di UIN Walisongo Semarang.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang sudah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga kebaikan dan keihlasan yang telah mereka curahkan bisa menjadi amal sholeh dan mendapat imbalan yang ahsan dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh mencapai kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Semarang, 27 Mei 2015

Penulis,

ALI MUSTAGFIRIN

NIM. 122503117

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	3
1.4. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Deskripsi Teori	6
2.2.Kerangka Pemikiran Teoritis	12
2.3.Hipotesis	13

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Jenis dan Sumbr Data	14
3.2.Populasi dan Sampel	15
3.3.Metode Pengumpulan Data	17
3.4.Variabel Penelitian dan Pengukuran	19
3.5.Teknik Analisis Data	20

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
4.2.Deskripsi Responden	35
4.3.Deskripsi variabel Penelitian	38
4.4.Hasil Analisis Data	45

BAB V PENUTUP

5.1.Kesimpulan	56
5.2.Saran	57
5.3.Penutup	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 2 Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	36
Tabel 3 Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 5 Jumlah Responden berdasarkan Penghasilan	38
Tabel 6 Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Tangible</i>	39
Tabel 7 Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Reliability</i>	40
Tabel 8 Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Assurance</i>	42
Tabel 10 Tanggapan Responden terhadap Indikator <i>Empathy</i>	43
Tabel 11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	44
Tabel 12 Uji Validitas	45
Tabel 13 Uji Reliabilitas	47
Tabel 14 Uji Normalitas	48
Tabel 15 Uji Autokorelasi	51
Tabel 16 Uji Linieritas	52
Tabel 17 Uji Koefisien Regresi.....	53
Tabel 18 Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teoritis	12
Gambar 2 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Demak	29
Gambar 3 Uji Heteroskedatisitas	49

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Daftar Jawaban Responden

Lampiran 3 Distribusi Responden

Lampiran 4 Frekuensi Tanggapan Responden

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Regresi Linier Sederhana

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

Saat ini, persaingan antar perbankan syariah sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun dalam pasar global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya Bank Syariah yang didirikan pada akhirnya menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan produk bank syariah yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti itu, bank syariah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah untuk tetap bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia.

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu strategi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam

pelayanan. Karena bagi nasabah, pelayanan yang bermutu merupakan sangat penting.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan yaitu mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberi kepuasan.

Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para bankir untuk lebih inovatif, dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah.

Disisi yang lain para nasabah semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa perbankan yang dipergunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat menghancurkan citra bank tersebut.

Pada BRI Syariah KCP Demak peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada Bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*.

Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik petugas *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan ketrampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas.

Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar, kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama kegiatan magang, beberapa kali terjadi petugas *frontliner* tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas dan bahkan kecewa, oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul dengan tema kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *frontliner*. Dengan adanya kualitas pelayanan petugas *frontliner* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka berpengaruh juga dalam peningkatan bank itu sendiri. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP DEMAK**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak

2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak

1.3.2. Manfaat Penelitian

1.3.2.1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penyusun tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

1.3.2.2. Bagi BRI Syariah KCP Demak

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BRI Syariah KCP Demak untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* dalam usahanya.

1.3.2.3. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Demak.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah, maka penulis akan membagi atas 5 bab secara rinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan mengemukakan hal-hal mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang deskripsi teori, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi responden, deskripsi variabel penelitian, serta hasil analisis data.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran atas hasil penelitian serta penutup.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Deskripsi Teori

2.1.1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah / hukum Islam, dikenal juga dengan Bank Islam. Yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil, pembiayaan berdasarkan prinsip penyeteroran modal, prinsip jual beli dengan memperoleh keuntungan, atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan, atau adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

2.1.2. Pemahaman tentang Kualitas Pelayanan *Frontliner*

2.1.2.1. Pengertian Kualitas / Mutu

Kualitas / mutu adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Ada hubungan erat antara kualitas produk, dan pelayanan dengan kepuasan nasabah untuk meraih keuntungan bagi bank. Kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi. Maka definisi kualitas memfokuskan pada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tertentu. Bank disebut memberikan kualitas apabila produk

dan pelayanan memenuhi atau melebihi harapan nasabah, Bank yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan nasabah hampir sepanjang waktu adalah perusahaan yang berkualitas.

2.1.2.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak, dan kepuasan yang diperoleh bergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut. Jika dalam upaya saling memuaskan tersebut tidak terjadi hubungan timbal balik, kesinambungan pada interaksi berikutnya dapat terhambat.

2.1.2.3. Pengertian *Frontliner*

Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. Di BRI Syariah KCP Demak *Frontliner* terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. Adapun peranan petugas *frontliner* adalah sebagai berikut :

1. *Customer service* : petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah.

2. *Teller* : petugas bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai.
3. *Security* : petugas bank yang bertanggung jawab atas keamanan bank, selain itu security juga bisa membantu nasabah dalam penulisan slip serta penyedia informasi kepada nasabah.

2.1.2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Dari definisi diatas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

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

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al Baqarah:267)

Al-Qur'an juga memerintahkan kaum muslimin agar berbicara lemah lembut dalam melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Surat Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.

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

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan

pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

2.1.2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiviness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.3. Pemahaman tentang Kepuasan Nasabah / Pelanggan

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah / Pelanggan

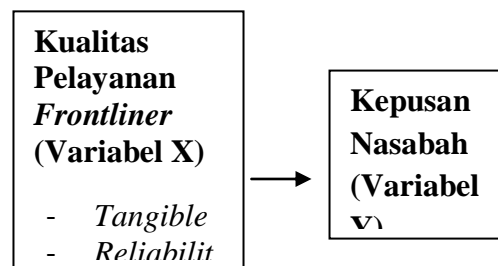
Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan merasa kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan metode penelitian, maka disusun kerangka teoritis sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Teoritis



Dari penyusunan kerangka pemikiran teoritis di atas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan *frontliner* sebagai variabel X dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathaty*. Sedangkan kepuasan nasabah sebagai Variabel Y.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi nasabah, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan jauh dibawah

harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa, namun, jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi dengan apa yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan merasa puas.

2.3. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran obyektif tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak.

Hipotesis nol sering juga disebut hipotesis statistik, karena biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik, yaitu diuji dengan perhitungan statistik. Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. sedangkan hipotesis alternatif (H_a) menyatakan adanya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan kerangka teori yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Demak. Metode ini sebagai metode ilmiah / *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Data yang akan diperoleh langsung dari pengamatan di BRI Syariah KCP Demak.

3.1.2. Sumber Data

3.1.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli. data yang diperoleh oleh peneliti langsung dari obyek penelitian, yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada nasabah BRI Syariah KCP Demak.

3.1.2.2. Data Sekunder

Data Sekunder dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 macam yaitu sebagai berikut :

1. Data Sekunder Internal

Data sekunder internal adalah data yang berasal dari laporan historis yang telah berbentuk arsip atau dokumen baik yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Data sekunder internal dalam penelitian ini berasal dari historis BBRI Syariah KCP Demak.

2. Data Sekunder Eksternal

Data sekunder eksternal adalah data yang diperoleh dari luar BRI Syariah KCP Demak yaitu berupa publikasi dari pemerintah, internet, dan data komersial. Data sekunder eksternal dalam penelitian ini berasal dari internet.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Syariah KCP Demak yang sudah menjadi nasabah minimal 2 tahun. Nasabah BRI Syariah yang telah menjadi nasabah selama 2 tahun sebanyak 132 nasabah.

3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik pengambilan sampel didasarkan pada lamanya responden

sebagai nasabah BRI Syariah KCP Demak, yaitu minimal 2 tahun menjadi nasabah.

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi

Dari rumus diatas, maka jumlah sampel dapat dicari dengan cara sebagai berikut :

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

$$\frac{132}{n} = \frac{1}{1 + 132 \times (0,05)^2}$$

$$\frac{132}{n} = \frac{1}{1 + 132 \times 0,0025}$$

$$\frac{132}{n} = \frac{1}{1 + 0,33}$$

$$\frac{132}{n} = \frac{1}{1,33}$$

$$n = 99,25$$

Jadi, dari rumus slovin diatas, dengan nilai kritis sebesar 5% dibutuhkan besaran sampel sejumlah 99,25. Karena jumlah responden merupakan variabel dikret, maka 99,25 dibulatkan menjadi 99 responden.

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan bentuk kuesioner langsung tertutup yang dirancang sedemikian rupa untuk memperoleh data tentang keadaan yang dialami responden, kemudian semua alternative jawaban telah tertera dalam angket sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sesuai.

Instrumen yang diberikan kepada responden dengan menggunakan teknik skala likert 5 poin untuk mengukur variabel penelitian. Responden nantinya memilih jawaban dari pertanyaan positif dengan 5 alternatif jawaban yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap alternatif jawaban tersebut mempunyai nilai skor sebagai berikut :

1. SS dengan skor 5
2. S dengan skor 4
3. N dengan skor 3

4. TS dengan skor 2
5. STS dengan skor 1

Prosedur pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menanyai responden, apakah benar sebagai nasabah BRI Syariah KCP Demak.
2. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kualifikasi atau peneliti membantu memberikan instrumen pertanyaan kepada responden bagi responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner sendiri.
3. Memasukkan, mengolah, menganalisis dan menyimpulkan dari hasil analisis terhadap data yang terkumpul melalui kuesioner.

3.3.2. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dari proses pelaksanaan observasi, peneliti menggunakan metode observasi nonpartisipan karena peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mengamati obyek penelitian di BRI Syariah KCP Demak.

3.3.3. Metode Wawancara (Interviu)

Wawancara yang dimaksud adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang dan beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.

Metode wawancara ini diharapkan mampu mengumpulkan data yang akurat untuk memecahkan masalah tertentu misalnya terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* kepada nasabah BRI Syariah KCP Demak. Oleh karena itu, peneliti akan

mewawancarai petugas *frontliner* BRI syariah KCP Demak untuk memperoleh informasi yang diinginkan.

3.4. Variabel Penulisan dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel independen / Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *frontliner* (X)

2. Variabel Dependen Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)

Dalam penelitian ini, indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan untuk mengumpulkan data dari responden. Selanjutnya instrumen tersebut akan diukur menggunakan skala untuk menghasilkan data yang akurat. Skala pengukuran disini menggunakan skala *likert*.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic dengan bantuan program SPSS. Dan analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.5.1. Uji Validitas & Reliabilitas

3.5.1.1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan instrumen, apakah mampu mengukur apa yang hendak diukur. Atau dengan kata lain, tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut.

Kriteria untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan menggunakan ketentuan bahwa hasil r hitung $> r$ tabel untuk $df = n-2$, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid, sedangkan apabila r hitung $< r$ tabel untuk $df = n-2$, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan suatu instrumen adalah kemantapan atau stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran. Suatu angket dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah selalu konsisten dari waktu ke waktu.

Kriteria untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan ketentuan bahwa $ALPHA > 0$ dan $ALPHA > r$ tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliable, sedangkan apabila $ALPHA \leq 0$ dan $ALPHA < r$ tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliable.

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Oleh karena itu, uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas, uji linieritas dan uji autokorelasi. Namun dalam analisis model regresi linier sederhana, uji multikolinieritas tidak digunakan.

3.5.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis nonparametric dapat digunakan. Jika data berdistribusi normal, maka analisis parametric termasuk model-model regresi dapat digunakan.

Untuk menentukan normal atau tidaknya suatu data adalah dengan melihat nilai sig. . Dalam uji normalitas, peneliti menggunakan Sig. Di bagian Kolmogorav-Smirnov jika data yang diuji lebih besar dari 50 responden, sedangkan jika responden dibawah 50, maka yang digunakan untuk menguji normalitas adalah sig. di bagian Shapiro-Wilk.

Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 99, maka yang digunakan untuk uji normalitas adalah sig. di bagian Kolmogorof-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya suatu data adalah sebagai berikut :

1. Jika angka sinifikansi uji Kolmogrov-Smirnov Sig. > 0,05 maka data menunjukkan berdistribusi normal.

2. Jika angka sinifikansi uji Kolmogrov-Smirnov Sig. < 0,05 maka data menunjukkan berdistribusi tidak normal.

3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas menggunakan analisis grafik yang disebut scatterplot. Untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskeastisitas dalam model regresi adalah dengan melihat hasil scatterplot, data dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik dalam scatterplot menyebar secara acak baik dibagian atas angka nol maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertical atau sumbu Y.

3.5.2.3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berguna untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negative antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Data penelitian dapat berupa data time series atau data cross section. Untuk data cross section, akan diuji apakah terdapat hubungan yang kuat antar data, jika ya, telah terjadi autokorelasi, jika terjadi autokorelasi, jika terjadi autokorelasi, perlu diupayakan agar tidak terjadi autokorelasi.

Pengujian adanya autokorelasi dilakukan dengan uji Durbin-Watson (D W test), pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :

1. Jika angka DW berada diantara d_U sampai dengan $4-d_U$, koefisien korelasi sama dengan nol. Artinya, tidak ada autokorelasi
2. Jika angka DW lebih kecil dari d_L , koefisien korelasi lebih besar dari nol. Artinya terjadi autokorelasi positif.
3. Jika angka DW lebih besar dari $4-d_L$, koefisien korelasi lebih kecil dari nol. Artinya terjadi autokorelasi negative.
4. Jika angka DW terletak diantara $4-d_U$ dan $4-d_L$, hasilnya tidak dapat disimpulkan.

3.5.2.4. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas disalah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya. (Linier = garis lurus).

Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah sebagai berikut :

1. Jika signifikansi pada Deviation from Linierity $> 0,05$ maka hubungan antarvariabel adalah linier
2. Jika signifikansi pada Deviation from Linierity $< 0,05$ maka hubungan antarvariabel adalah tidak linier

3.5.3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) maka dinamakan analisis regresi linier sederhana. Sehingga model dasarnya adalah

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- Y = Kepuasan nasabah
- X = Kualitas pelayanan *frontliner*
- a = koefisien konstanta
- b = Koefisien regresi

3.5.3.1. Uji t (Koefisien Regresi)

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan, dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

Jika $\text{sig} < 0,05$, maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y

Jika $\text{sig} > 0,05$, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y

3.5.3.2. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung. Besarnya R square berkisar antara 0 sampai 1 yang berarti semakin kecil besarnya R square, maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Sebaliknya jika R square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha

Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

4.1.2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Demak

4.1.2.1. Visi BRI Syariah KCP Demak

BRI Syariah KCP Demak mempunyai visi “Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termuah untuk kebutuhan lebih bermakna”.

4.1.2.2. Misi BRI Syariah KCP Demak

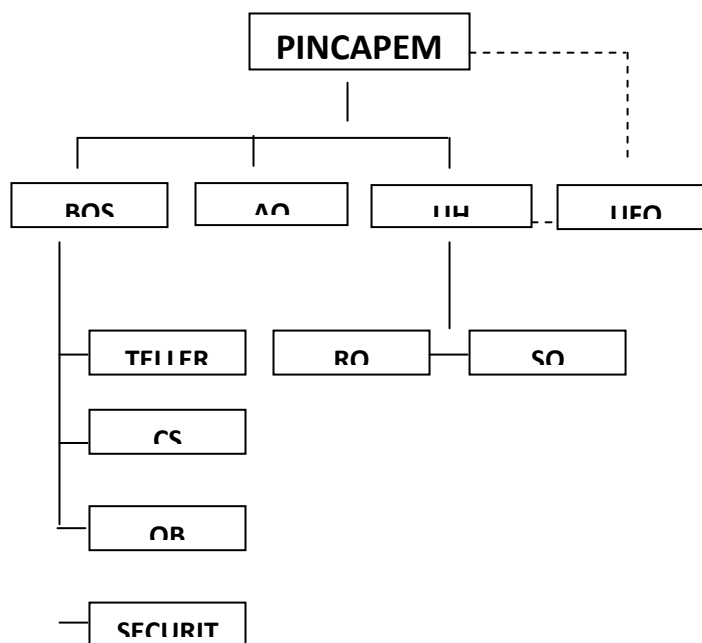
Adapun misi BRI Syariah KCP Demak adalah sebagai berikut :

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasikan beragam financial nasabah
2. Menyediakan produk-produk dan layanan yang sesuai prinsip syariah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana

4.1.3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Demak

Gambar 2

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Demak



Nama Pegawai dan Jabatannya :

Pimpinan Cabang Pembantu	: Mustofa Kamal
<i>Branch Operational Supervisor</i>	: Samsul Rizal
<i>Unit Head</i>	: Agus Siswanto
<i>Accounting Officer</i>	: Khumairoh & Habibi Anggoro
UFO	: Tantri Trihatiningsih
<i>Teller</i>	: Nur Vina Agustiani
<i>Customer Service</i>	: Khairul Annas
<i>Relationship Officer</i>	: Sonhaji & Abrozun Ni'am
<i>Sales Officer</i>	: Ryan Edwin & Edy Iswanto
<i>Office Boy</i>	: Muhammad Yusuf
<i>Security</i>	: Jalmono & Taufiqurrahman

4.1.4. Produk-produk BRI Syariah KCP Demak

4.1.4.1. Produk Penghimpun Dana

Diantara produk penghimpun dana BRI Syariah KCP Demak adalah sebagai berikut :

1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah berdasarkan prinsip wadiah yang bersifat simpanan dan dana dapat diambil setiap saat, tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian bonus yang bersifat sukarela / kebijakan bank, tidak disyaratkan dan tidak diinformasikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak bank.

2. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan haji BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah yang didesain untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Produk tabungan ini

dikhususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah dengan akad mudharabah. Tabungan haji BRI Syariah iB telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Kementerian Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.

3. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian BRISyariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil yang penarikannya hanya dapat dilakukan saat jatuh tempo. Tabungan Impian BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

4. Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro

5. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi nasabah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah dengan bank. Deposito ini menggunakan prinsip *Al Mudharabah Mutlaqah* yakni suatu perjanjian antara dua pihak dimana pihak pertama selaku pemilik dana (*shahibul maal*) menyediakan dana, dan pihak kedua selaku pengelola dana (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan dana

itu akan dibagikan sesuai dengan nisbah yang disepakati sebelumnya oleh kedua belah pihak.

4.1.4.2. Produk Jasa Layanan

Diantara produk layanan BRI Syariah KCP Demak adalah sebagai berikut :

1. Mobile BRIS

Mobile BRIS merupakan fasilitas layanan BRI Syariah berbasis ponsel yang dapat memudahkan untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran zakat, infaq, shadaqoh (ZIS).

2. SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan perbankan 24 x 7 jam yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler / handphone dengan menggunakan media *Plain Short Message Service (Plain SMS)* dari operator telekomunikasi ke *Short Dialing Code (SDC)* BRISyariah 3338.

3. ATM dan Kartu ATM

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seorang *teller*.

Sedangkan kartu ATM BRIS merupakan fasilitas alat bantu yang dikeluarkan oleh BRI Syariah berbentuk kartu, yang secara elektronik dapat digunakan di mesin ATM. Dan juga dapat berfungsi sebagai kartu pembayaran (kartu debit).

4. e-payroll

e-payroll merupakan fitur layanan dari CMS BRI Syariah yang dapat dipergunakan untuk melakukan proses pembayaran gaji secara kolektif.

5. EDC (Electronic Data Capture)

EDC merupakan media transaksi berbasis kartu yang menggunakan teknologi wireless sehingga dapat dioperasikan secara mobile untuk menerima transaksi pembayaran belanja, ditempatkan di merchant-merchant sebagai pengelola mesin EDCBRIS dengan skema kerjasama.

4.1.4.3. Produk Pembiayaan

Diantara produk pembiayaan BRI Syariah KCP Demak adalah sebagai berikut :

1. Pembiayaan Mikro 25 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan dibawah 25 juta.

2. Pembiayaan Mikro 75 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan antara 25 juta sampai 75 juta.

3. Pembiayaan Mikro 500 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan antara 75 juta sampai 500 juta.

4. KPR BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau

keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli.

5. KPR Sejahtera BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan yang diterbitkan bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan kepada masyarakat berpenghasilan rendah.

6. KKB BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan mobil dari BRI Syariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli.

7. EmBP BRI Syariah iB

Merupakan program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam master agreement berupa fasilitas pembiayaan langsung kepada pegawai perusahaan yang memenuhi criteria bank syariah.

8. PKE BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah.

9. KMG / KMJ BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan yang diberikan khusus pegawai perusahaan yang sudah melakukan master agreemen dengan bank BRI Syariah.

4.2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah BRI Syariah KCP Demak. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Di bawah ini akan dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Deskripsi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.2.1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1

Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1.	Laki-laki	44	44,4
2.	Perempuan	55	55,6
Jumlah		99	100

Tabel di atas menggambarkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki laki sebanyak 44 responden (44,4 %), dan jumlah responden perempuan sebanyak 55 responden (55,6%).

4.2.2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden dikelompokkan menjadi empat, yaitu usia dibawah 20 tahun, usia antara 21 sampai 30 tahun, usia antara 31 sampai 40 tahun, dan usia diatas 40 tahun. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Jumlah Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1.	< 20 Tahun	9	9,1
2.	21-30 Tahun	35	35,4
3.	31-40 Tahun	46	46,5
4.	> 40 Tahun	9	9,1
Jumlah		99	100

Tabel di atas menggambarkan jumlah responden berdasarkan usia, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 9 responden (9,1%), usia 21 sampai 30 tahun sebanyak 35 responden (35,4%), usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 46 responden (46,5%), dan usia diatas 40 tahun sebanyak 9 responden (9,1%).

4.2.3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi empat yaitu, SD, SMP, SMA, dan sarjana. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Jumlah responden Responden Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1.	SD	16	16,2
2.	SMP	16	16,2
3.	SMA	42	42,4
4.	Sarjana	25	25,3
Jumlah		99	100

Tabel diatas menggambarkan jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir responden. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan lulusan SD dan SMP sebanyak 16 responden (16,2%), lulusan SMA sebanyak 42 responden (42,4%), dan lulusan sarjana 25 responden (25,3%).

4.2.4. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Data responden mengenai pekerjaan dikelompokkan menjadi empat, yaitu Pelajar / Mahasiswa, Wiraswasta, PNS, dan Lainnya. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	17	17,2
2.	Wiraswasta	51	51,5
3.	PNS	5	5,1
4.	Lainnya	26	26,3
Jumlah		99	100

Tabel di atas menggambarkan jumlah responden berdasarkan pekerjaan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden pelajar / mahasiswa sebanyak 17 responden (17,2%), wiraswasta sebanyak 51 responden (51,5%), PNS sebanyak 5 reponden (5,1%), dan lainnya sebanyak 26 responden (26,3%).

4.2.5. Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan

Data responden berdasarkan penghasilan dikelompokkan menjadi empat, yaitu penghasilan dibawah 1 juta, penghasilan antara 1 sampai 3 juta, penghasilan antara 3 sampai 6 juta, dan penghasilan

diatas 6 juta. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5
Jumlah Responden berdasarkan Penghasilan

No.	Penghasilan	Frekuensi	Persen (%)
1.	< 1 Juta	33	33,3
2.	1-3 Juta	45	45,5
3.	3-6 Juta	17	17,2
4.	> 6 Juta	4	4,0
Jumlah		99	100

Tabel di atas menggambarkan jumlah responden berdasarkan penghasilan, dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden dengan penghasilan dibawah 1 juta sebanyak 33 responden (33,3%), penghasilan 1 sampai 3 juta sebanyak 45 responden (45,5), penghasilan 3-6 juta sebanyak 17 responden (17,2%), dan penghasilan diatas 6 juta sebanyak 4 responden (4%).

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan *frontliner* BRI Syariah KCP Demak untuk masing-masing indikator dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tanggapan Responden tentang Indikator *Tangible*

Variabel kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *tangible* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6
Tanggapan Responden terhadap Indikator *Tangible*

No.	Item Pertanyaan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1.	Petugas <i>frontliner</i> mengenakan pakaian yang rapi	33,3	31,3	30,3	5,1	0
2.	Petugas <i>frontliner</i> dalam posisi siap melayani	24,2	37,4	20,2	14,1	4
3.	Petugas <i>frontliner</i> ramah dalam melayani nasabah	25,3	46,5	23,2	4	1

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *tangible*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan instrumen petugas *frontliner* mengenakan pakaian rapi, yaitu dengan prosentase sebesar 33,3 %. Kemudian responden rata-rata menyatakan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* dalam posisi siap melayani, dengan prosentase sebesar 37,4 %. Untuk instrumen petugas *frontliner* ramah dalam melayani nasabah, sebagian besar responden setuju dengan instrumen tersebut, karena prosentasenya paling besar yaitu 46,5 %.

2. Tanggapan Responden tentang Indikator *Reliability*

Variabel kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *reliability* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7

Tanggapan Responden terhadap Indikator *Reliability*

No.	Item Pertanyaan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1.	Petugas <i>frontliner</i> dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat	13,1	60,6	21,2	3,1	2
2.	Petugas <i>frontliner</i> dapat membukakan rekening dengan cepat	21,2	36,4	38,4	3	1
3.	Petugas <i>frontliner</i> dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah	21,2	47,5	26,3	4	1

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *reliability*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan instrumen petugas *frontliner* dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat, yaitu dengan prosentase sebesar 60,6 %. Kemudian responden rata-rata menyatakan netral terhadap instrumen petugas *frontliner* dapat membukakan rekening dengan cepat, dengan prosentase sebesar 38,4 %. Untuk instrumen petugas *frontliner* dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah, rata-rata nasabah setuju dengan instrumen tersebut, karena prosentasenya paling besar yaitu 47,5 %.

3. Tanggapan Responden tentang Indikator *Responsiveness*

Variabel kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *responsiveness* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8**Tanggapan Responden terhadap Indikator *Responsiveness***

No.	Item Pertanyaan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1.	Petugas <i>frontliner</i> dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik	22,2	35,4	31,3	8,1	3
2.	Petugas <i>frontliner</i> menanggapi permintaan nasabah	25,3	44,4	25,3	5,1	0
3.	Petugas <i>frontliner</i> dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah	20,2	38,4	34,3	5,1	2

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *responsiveness*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden setuju dengan instrumen petugas *frontliner* dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik, yaitu dengan prosentase sebesar 35,4 %. Kemudian responden rata-rata juga menyatakan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* menanggapi permintaan nasabah, dengan prosentase sebesar 44,4 %. Untuk instrumen petugas *frontliner* dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah, rata-rata nasabah setuju dengan instrumen tersebut, karena prosentasenya paling besar yaitu 38,4 %.

4. Tanggapan Responden tentang Indikator *Assurance*

Variabel kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *assurance* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9
Tanggapan Responden terhadap Indikator Assurance

No.	Item Pertanyaan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1.	Petugas <i>frontliner</i> mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	18,2	51,5	26,3	4	0
2.	Petugas <i>frontliner</i> dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan	20,2	47,5	26,3	4	2
3.	Petugas <i>frontliner</i> menjamin kerahasiaan data nasabah	22,2	47,5	27,3	3	0

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *assurance*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, yaitu dengan prosentase sebesar 51,5 %. Kemudian responden rata-rata juga menyatakan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan, dengan prosentase sebesar 47,5 %. Untuk instrumen petugas *frontliner* menjamin kerahasiaan data nasabah, rata-rata nasabah setuju dengan instrumen tersebut, karena prosentasenya paling besar yaitur 47,5 %.

5. Tanggapan Responden tentang Indikator *Emphaty*

Variabel kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *empathy* diwakili oleh tiga item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *empathy* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10
Tanggapan Responden terhadap Indikator *Empathy*

No.	Item Pertanyaan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)
1.	Petugas <i>frontliner</i> memahami akan kebutuhan nasabah	17,2	47,5	34,3	1	0
2.	Petugas <i>frontliner</i> memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah	21,2	36,4	36,4	4	2
3.	Petugas <i>frontliner</i> memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah	31,3	40,4	25,3	2	1

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *frontliner* dengan indikator *empathy*. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* memahami akan kebutuhan nasabah, yaitu dengan prosentase sebesar 47,5 %. Kemudian responden rata-rata menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap instrumen petugas *frontliner* memberikan perhatian individual terhadap permasalahan nasabah, dengan prosentase sebesar 36,4 %. Untuk instrumen petugas *frontliner* memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah, rata-rata nasabah setuju dengan instrumen tersebut, karena prosentasenya paling besar yaitu 40,4 %.

4.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah diwakili lima item pertanyaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 11
Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kesigapan petugas <i>frontliner</i> dalam menangani masalah nasabah telah memenuhi harapan nasabah	15,2	49,5	26,3	7,1	2
2.	Kecepatan petugas <i>frontliner</i> dalam melakukan transaksi telah memenuhi harapan nasabah	23,2	36,4	26,3	13,1	1
3.	Profesionalisme kinerja petugas <i>frontliner</i> telah memenuhi harapan nasabah	21,2	40,4	29,3	6,1	3
4.	Pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> telah memenuhi harapan nasabah	18,2	46,5	33,3	2	0
5.	Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i>	22,2	48,5	27,3	2	0

Tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai instrumen variabel kepuasan nasabah. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas nasabah menyatakan setuju terhadap instrumen kesigapan petugas *frontliner* dalam menangani masalah nasabah telah memenuhi harapan nasabah dengan prosentase terbesar yaitu 49,5 %, responden juga rata-rata menyatakan setuju terhadap instrumen kecepatan petugas *frontliner* dalam melakukan transaksi telah memenuhi harapan nasabah dengan prosentase 36,4 %, responden juga rata-rata menyatakan setuju terhadap instrumen profesionalisme kinerja petugas *frontliner* telah memenuhi harapan nasabah dengan prosentase 40,4 %, untuk instrumen pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* telah memenuhi harapan nasabah, rata-rata responden juga menyatakan setuju dengan prosentase 46,5 %. Dan yang terakhir responden rata-rata juga menyatakan setuju terhadap instrumen secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* dengan prosentase 48,5

%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata2 nasabah puas terhadap pelayanan *frontliner* BRI Syariah KCP Demak.

4.4. Hasil Analisis Data

4.4.1. Uji Validitas & Reliabilitas

4.4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. item pertanyaan dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 16. Hasil dari uji validitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12
Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	72.2020	106.898	.703	.918
P2	72.4949	106.089	.595	.922
P3	72.2121	110.128	.571	.921
P4	72.3232	114.568	.377	.925
P5	72.3737	110.890	.559	.922
P6	72.2828	109.552	.662	.920
P7	72.4747	107.905	.578	.922
P8	72.2424	111.308	.526	.922
P9	72.3636	112.254	.439	.924
P10	72.2929	113.985	.406	.924
P11	72.2626	111.400	.542	.922

P12	72.2222	111.624	.566	.922
P13	72.3232	114.058	.420	.924
P14	72.4141	110.694	.534	.922
P15	72.1414	110.041	.568	.921
P16	72.4444	106.454	.755	.917
P17	72.4545	104.210	.770	.917
P18	72.4242	107.002	.653	.920
P19	72.3232	107.588	.829	.917
P20	72.2222	107.420	.833	.916

Tabel diatas merupakan hasil dari uji validitas menggunakan program SPSS. Untuk menyatakan valid atau tidaknya suatu item pertanyaan adalah dengan melihat nilai corrected item total correlation (r hitung), apabila r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dikatakan valid. pada kasus ini besarnya $df = 97$ dengan tingkat signifikansi 5 % diperoleh nilai r tabel = 0,197, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan valid, karena semua nilai r hitung untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel.

4.4.1.2. Uji Reliabilitas

Setelah item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliable jika Croanbach's Alpha $>$ 0,60. Uji reliablitis dalam penelitian ini menggunakan bantuan

program SPSS versi 16. Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	20

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,925, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliable, karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,925 lebih besar dari 0,6.

4.4.2. Uji Asumsi Klasik

4.4.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. suatu data dikatakan normal jika nilai sig. > 0,05. Jika jumlah responden lebih dari 50 orang, maka yang digunakan adalah nilai sig. dibagian kolmogorov-sminov, sedangkan jika jumlah responden dibawah 50 orang, maka yang digunakan adalah nilai sig. Shapiro-wilk. Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 99 orang, maka yang digunakan adalah sig. dibagian kolmogorov-smirnov. Uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 14
Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan_Nasabah	.089	99	.052	.967	99	.015

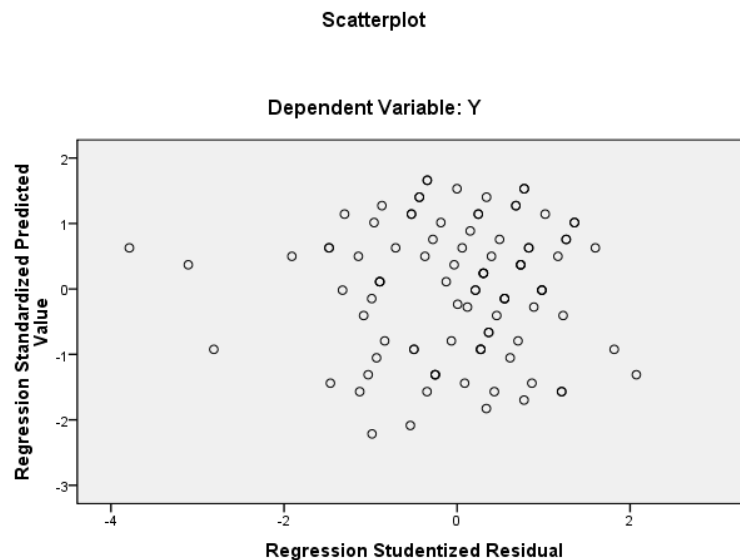
a. Lilliefors Significance Correction

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. dibagian kolmogorov-smirnov sebesar 0,052, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini data berdistribusi normal, karena nilai sig. $0,052 > 0,05$.

4.4.2.2. Uji Heterokedatisitas

Heterokedatisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan / observasi. Juka varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedatisitas. Uji heterokedatisitas dalam penelitian ini menggunakan uji scatterplot. Uji heterokedatisitas dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3
Uji Heterokedatisitas



Dari scatterplot diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar baik dibagian atas angka nol maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertical atau sumbu Y. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokadatisitas dalam peneletian model regresi ini.

4.4.2.3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu (disturbance term-ed.) pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode berikutnya. Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan uji durbin-waston. Pengambilan keputusannya adalah jika nilai DW berada diantara dU dengan 4-dU, maka tidak terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 15
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.934 ^a	.872	.871	.26181	2.043

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variabel: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,043. Dalam penelitian ini, jumlah responden sebesar 99, dengan $k_a = 2$, maka didapat nilai $dL = 1,6317$, dan $dU = 1,714$. Dengan demikian DW berada diantara dU dan $4-dU$, yaitu $1714 < 2043 < 2,286$, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

4.4.2.4. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak (apakah hubungan antarvariabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah jika nilai sig. Deviation from Linierity $> 0,05$ maka hubungan antarvariabel adalah linier. Uji linieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16
Uji Linieritas

ANOVA Tabel

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X Between (Combined) Groups	46.365	28	1.656	20.203	.000
Linearity	45.453	1	45.453	554.569	.000
Deviation from Linearity	.912	27	.034	.412	.994
Within Groups	5.737	70	.082		
Total	52.102	98			

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. pada Deviation from Linierity adalah sebesar 0,994, artinya nilai sig. lebih besar dari 0,05 ($0,994 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X dengan variabel Y adalah linier.

4.4.3. Uji Regresi Linier Sederhana

4.4.3.1. Uji t (Koefisien Regresi)

Bagian ini menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan, dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Dasar pengambilan keputusan pada uji t jika nilai sig. $< 0,05$. Uji koefisien regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 17
Uji Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.917	.183		-4.999	.000
	X	1.231	.048	.934	25.751	.000

a. Dependent Variabel: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta pada B adalah -0,917 dan nilai X pada B adalah 1,231, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y = -0,917 + 1,231X$. kemudian nilai sig. sebesar 0, itu artinya nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

4.4.3.2. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari korelasi pada persamaan regresi. Dalam uji koefisien determinasi, nilai R square menunjukkan besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 18
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.871	.26181

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variabel: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0,872 (87,2%) artinya besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah 87,2 %, dan sisanya sebesar 12,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dibahas dalam bab iv mengenai “**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak**”, maka diperoleh kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji t, diketahui nilai signifikansi regresi sebesar 0, artinya bahwa nilai signifikasni regresi lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$).. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Demak.
2. Dari uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R square yaitu 0,872, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan frntliner terhadap variabel kepuasan nasabah adalah 87,2 %, dan sisanya sebesar 12,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dpat disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan pelayanan *frontliner* BRI Syariah KCP Demak sudah bagus karena dilihat dari tanggapan responden, mayoritas responden menyatakan setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* BRI Syariah KCP Demak, namun terdapat item pertanyaan yang mayoritas responden menyatakan netral, oleh karena itu bank BRI Syariah KCP Demak harus meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Selain meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*, BRI Syariah KCP Demak juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang lain, seperti tempat parkir yang aman, ruang tunggu yang nyaman, dan kemudahan nasabah dalam mendapat informasi.
3. Penelitian ini hanya sebagian kecil dari aktifitas perbankan yang ada, untuk itu bagi yang akan melakukan penelitian lanjutan atau yang berhubungan dengan penelitian ini hendaknya dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini sehingga diharapkan dapat menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi kepentingan penelitian ilmiah selanjutnya.

5.3. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan meskipun penulis telah mengusahakan semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya, penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta, Cet. ke 15, 2013.
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, : PT Buku Seru, Cet. ke 1, 2012.
- Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen* Yogyakarta : Graha Ilmu, Cet. ke 1, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1992.
- Handyanto, Agung dan Murtianto, Yanuar Hery. *Komputasi Statistik*, Semarang : Universitas PGRI Semarang, 2014.
- Muhamad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafind Persada, 2008.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima* : Pertama Graha Ilmu , 2010.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*, Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. ke 2, 2012 .
- Silvanita, Ktut. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta : Erlangga, 2009.
- Subagyo, Ahmad. *Kamus Istilah Ekonomi Islam*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, Cet. ke 2, 2002.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2010.

Sugiyono. *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,
Bandung: Alfabeta, 2013.

Suharjo, Bambang, *Statistika Terapan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.

Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa
Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta, Cet. ke 3, 2006.

Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta : PT
Raja Grafindo Persada, Cet. Ke 3, 2010

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Wahyono, Teguh, *25 Model Analisis Statistik dengan SPSS 17*, Jakarta : PT Elex
Media Komputindo, 2009.

Yunita. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah PT.
Bank Sumut Cabang Utama Medan (Tesis), Medan, Universitas Sumatra
Utara, 2011.

www.brisyariah.co.id

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP DEMAK

Kepada.

Bapak / Ibu Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian Tugas Akhir yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP DEMAK**” maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak / Ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Saya harapkan Bapak / Ibu mengisi lembar kuesioner sesuai dengan pendapat dan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu. Semua informasi dan data yang diterima akan dijaga kerahasiaannya dan akan disampaikan kepada pihak manajemen BRI Syariah KCP Demak sebagai bahan masukan untuk melakukan perbaikan terus-menerus dalam hal pelayanan ke nasabah.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak / Ibu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ali Mustagfirin

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : < 20 tahun 21-30 Tahun
31-40 tahun > 40 Tahun

Pendidikan : SD SMP

SMA Sarjana

Pekerjaan : Pelajar Wirasawasta

PNS Lainnya

Penghasilan : < 1 juta 1-3 juta

3-6 juta > 6 juta

TTD

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Lembar kuesioner ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data untuk penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak”
2. Jawaban yang diberikan dari responden dijamin kerahasiaannya.
3. Pengisian kuesioner dengan memberikan centng pada jawaban yang dianggap paling sesuai.
4. Kuesioner diukur dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Sangat Setuju (SS) skor 5
 - b. Setuju (S) skor 4
 - c. Netral (N) skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

C. PERTANYAAN

Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Tangible (Bukti Langsung)						
1	a. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) mengenakan pakaian yang rapi b. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) dalam posisi siap melayani c. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) ramah dalam melayani nasabah					
Realibility (Kehandalan)						
2	a. Petugas <i>frontliner</i> (<i>teller</i>) dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat b. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i>) dapat membukakan rekening dengan cepat c. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah					
Responsiveness (Sikap Tanggap)						
3	a. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i>) dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik b. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) menanggapi permintaan nasabah c. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i>) dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
Assurance (Jaminan)						
4	a. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah b. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan c. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) menjamin kerahasiaan data nasabah					

Emphaty (Empati)					
5	a. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) memahami akan kebutuhan nasabah b. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah c. Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah				

Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	a. Kesigapan petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i>) dalam menangani masalah nasabah telah memenuhi harapan nasabah b. Kecepatan petugas <i>frontliner</i> (<i>Teller</i>) dalam melakukan transaksi telah memenuhi harapan nasabah c. Profesionalisme kinerja petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) telah memenuhi harapan nasabah d. Pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>) telah memenuhi harapan nasabah e. Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, teller, security</i>)					

DAFTAR JAWABAN RESPONDEN

No.	Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>															Variabel Kepuasan Nasabah				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
1	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
2	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	4	2	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
6	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
7	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4
8	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
9	5	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4
10	4	2	3	1	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3
11	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5
13	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5
14	2	4	3	5	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3
15	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4
16	2	1	4	3	3	2	3	3	1	3	2	4	2	4	3	3	1	3	2	2
17	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5
19	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4
20	3	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
21	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	2	2	4	3	3	3
22	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
23	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4
24	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4
25	3	1	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	3

26	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
27	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4
28	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	
29	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	
30	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
31	3	2	4	3	1	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	
32	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	
33	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
34	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
35	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
36	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	
37	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	
38	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	
39	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	
40	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	
41	4	3	2	1	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	
42	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
43	3	2	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	
44	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
45	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
46	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	
47	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	
48	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	
49	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
50	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	
51	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	
52	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
53	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
54	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	

55	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
57	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3
58	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
59	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
60	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
62	5	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
63	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
64	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4
65	3	2	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
67	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
68	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4
69	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3
70	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
71	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	1	3	3
72	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
73	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4
75	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
76	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
77	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
78	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
79	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
80	2	3	3	3	4	3	1	4	3	2	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3
81	4	2	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4

84	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
85	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
86	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
87	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	2	3	2	3	3	3
89	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
90	2	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3
91	3	4	1	4	3	2	4	3	5	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3
92	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
93	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
94	3	2	3	3	3	1	2	4	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	2
95	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
96	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5
97	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3
98	3	2	4	4	3	3	1	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	3
99	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

DISTRIBUSI RESPONDEN

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	44.4	44.4	44.4
	Perempuan	55	55.6	55.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	9	9.1	9.1	9.1
	> 40	9	9.1	9.1	18.2
	21-30	35	35.4	35.4	53.5
	31-40	46	46.5	46.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana	25	25.3	25.3	25.3
	SD	16	16.2	16.2	41.4
	SMA	42	42.4	42.4	83.8
	SMP	16	16.2	16.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	26	26.3	26.3	26.3
	Pelajar	17	17.2	17.2	43.4
	PNS	5	5.1	5.1	48.5
	Wiraswasta	51	51.5	51.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Juta	33	33.3	33.3	33.3
> 6 Juta	4	4.0	4.0	37.4
1-3 Juta	45	45.5	45.5	82.8
3-6 Juta	17	17.2	17.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.1	5.1	5.1
	3	30	30.3	30.3	35.4
	4	31	31.3	31.3	66.7
	5	33	33.3	33.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	14	14.1	14.1	18.2
	3	20	20.2	20.2	38.4
	4	37	37.4	37.4	75.8
	5	24	24.2	24.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.1
	3	23	23.2	23.2	28.3
	4	46	46.5	46.5	74.7
	5	25	25.3	25.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	3	3.0	3.0	5.1
	3	21	21.2	21.2	26.3
	4	60	60.6	60.6	86.9
	5	13	13.1	13.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	38	38.4	38.4	42.4
	4	36	36.4	36.4	78.8
	5	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.1
	3	26	26.3	26.3	31.3
	4	47	47.5	47.5	78.8
	5	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	8	8.1	8.1	11.1
	3	31	31.3	31.3	42.4
	4	35	35.4	35.4	77.8
	5	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.1	5.1	5.1
	3	25	25.3	25.3	30.3
	4	44	44.4	44.4	74.7
	5	25	25.3	25.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	5	5.1	5.1	7.1
	3	34	34.3	34.3	41.4
	4	38	38.4	38.4	79.8
	5	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	26	26.3	26.3	30.3
	4	51	51.5	51.5	81.8
	5	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	4	4.0	4.0	6.1
	3	26	26.3	26.3	32.3
	4	47	47.5	47.5	79.8
	5	20	20.2	20.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	27	27.3	27.3	30.3
	4	47	47.5	47.5	77.8
	5	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	34	34.3	34.3	35.4
	4	47	47.5	47.5	82.8
	5	17	17.2	17.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	4	4.0	4.0	6.1
	3	36	36.4	36.4	42.4
	4	36	36.4	36.4	78.8
	5	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	25	25.3	25.3	28.3
	4	40	40.4	40.4	68.7
	5	31	31.3	31.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	7	7.1	7.1	9.1
	3	26	26.3	26.3	35.4
	4	49	49.5	49.5	84.8
	5	15	15.2	15.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	13	13.1	13.1	14.1
	3	26	26.3	26.3	40.4
	4	36	36.4	36.4	76.8
	5	23	23.2	23.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	6	6.1	6.1	9.1
	3	29	29.3	29.3	38.4
	4	40	40.4	40.4	78.8
	5	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	33	33.3	33.3	35.4
	4	46	46.5	46.5	81.8
	5	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	27	27.3	27.3	29.3
	4	48	48.5	48.5	77.8
	5	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	72.2020	106.898	.703	.918
P2	72.4949	106.089	.595	.922
P3	72.2121	110.128	.571	.921
P4	72.3232	114.568	.377	.925
P5	72.3737	110.890	.559	.922
P6	72.2828	109.552	.662	.920
P7	72.4747	107.905	.578	.922
P8	72.2424	111.308	.526	.922
P9	72.3636	112.254	.439	.924
P10	72.2929	113.985	.406	.924
P11	72.2626	111.400	.542	.922
P12	72.2222	111.624	.566	.922
P13	72.3232	114.058	.420	.924
P14	72.4141	110.694	.534	.922
P15	72.1414	110.041	.568	.921
P16	72.4444	106.454	.755	.917
P17	72.4545	104.210	.770	.917
P18	72.4242	107.002	.653	.920
P19	72.3232	107.588	.829	.917
P20	72.2222	107.420	.833	.916

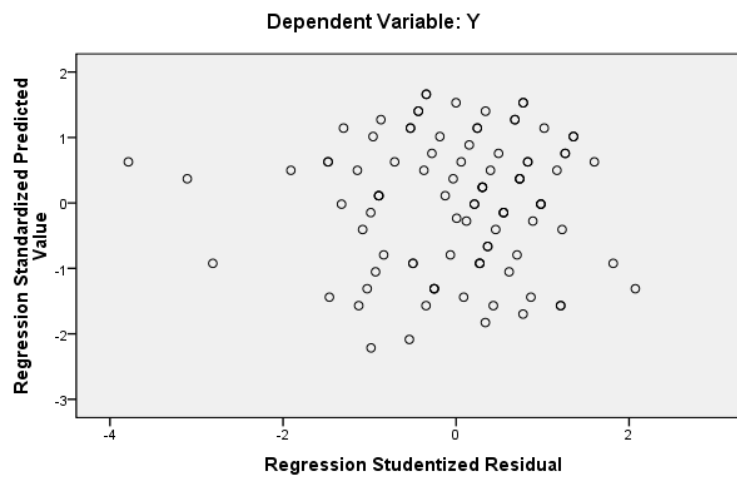
UJI ASUMSI KLASIK

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan_Nasabah	.089	99	.052	.967	99	.015

a. Lilliefors Significance Correction

Scatterplot



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.934 ^a	.872	.871	.26181	2.043

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variabel: Y

ANOVA Tabel

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X Between (Combined) Groups	46.365	28	1.656	20.203	.000
Linearity	45.453	1	45.453	554.569	.000
Deviation from Linearity	.912	27	.034	.412	.994
Within Groups	5.737	70	.082		
Total	52.102	98			

UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.871	.26181

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.917	.183		-4.999	.000
	X	1.231	.048	.934	25.751	.000

a. Dependent Variable: Y