

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN, KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA KC MADIUN**

SKRIPSI



Oleh:

Rudi Wijayanto

NIM 402190160

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSITUT AGAMA ISLAM NEGRI PONOROGO

2024

**PENGARUH ETIKA PELAYANAN, KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH INDONESIA KC MADIUN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1)**



Oleh:

Rudi Wijayanto

NIM 402190160

Pembimbing:

Nurma Fitrianna.M.SM.

NIP. 198908062019032018

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
P O N O R O G O
INSITUT AGAMA ISLAM NEGRI PONOROGO**

2024

Abstrak

Wijayanto Rudi. Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KC Madiun. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Nurma Fitrianna, M.SM.

Kata Kunci: Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Madiun. Bank tersebut Etika Pelayanan, Kualitas SDM, dan Kualitas Layanan yang diberikan sudah baik namun, masih terdapat nasabah yang belum puas dengan tiga hal tersebut. Sedangkan dalam teori dijelaskan bahwa semakin berkualitas suatu pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas SDM, dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode pemilihan sampel pada penelitian ini adalah *insidental sampling*. Penelitian ini menggunakan rumus *cochran* dengan jumlah responden 97 nasabah. Data yang diperoleh diolah menggunakan teknik analisis data Eviews.

Hasil penelitian ini yaitu Etika Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 14,6% artinya Etika Pelayanan memiliki pengaruh 14,6% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel Kualitas SDM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar 28,4% artinya kualitas SDM memiliki pengaruh 28,4% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 62,5% artinya Kualitas Layanan memiliki pengaruh 62,5% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya di pengaruhi faktor lain.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_{a3} diterima yang artinya Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,408 menunjukkan bahwa hubungan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.




LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

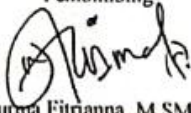
Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Rudi Wijayanto	402190160	Perbankan Syariah	Pengaruh Etika Pelayanan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Di Bank Syariah Indonesia Ke Madiun)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 15 Oktober 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy
NIP. 198608082019032023

Menyetujui,
Pembimbing

Nurma Fitrianna, M.SM.
NIP. 198908062019032018





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Njenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Kc Madiun.

Nama : Rudi Wijayanto

NIM : 402190160

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan penguji

Ketua sidang :
FaruqAhmad Futaqi, SE.,M.E.
NIP 19831126019031006

Penguji I :
Ratna Yunita, M.A.
NIP 199306072019032031

Penguji II :
Nurma Fitrianna, M.SM.
NIP 198908062019032018


.....

.....

.....

Ponorogo Jum'at 15 November 2024
Mengesahkan
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Prof. Dr. H. H. Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005



SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Nama : Rudi Wijayanto
NIM : 402190160
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis : Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah KC Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 28 November 2024

Penulis



Rudi Wijayanto

NIM. 402190160

P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rudi Wijayanto

NIM : 402190160

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia dan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Madiun.

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

Ponorogo, 15 November 2024

Pembuat pernyataan,



Rudi Wijayanto

NIM 402190160

IAIN
PONOROGO

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika pembahasan.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
B. Kajian Pustaka	21
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	27
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Rancangan Penelitian.....	32
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
C. Lokasi dan Periode Penelitian.....	35

D. Populasi dan Sampel	35
E. Jenis dan Sumber Data.....	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian	38
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
BAB IV. PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	47
A. Gambaran umum obyek penelitian	47
B. Hasil pengujian instrumen	53
C. Hasil pengujian deskriptif	57
D. Hasil pengujian hipotesis	59
E. Pembahasan	72
1. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	72
2. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	76
4. Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	78
BAB V. PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
1. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	81
2. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Nasabah.....	81
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	82

4. Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	82
B. Saran/rekomendasi.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan¹.

Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Sebaliknya nasabah akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan menciptakan hubungan yang baik. Yang menjadikan nasabah loyal pada perusahaan. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati baik dari masyarakat maupun dari

¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2009), 82.

pesaing lain. Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bisa berjalan lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah tetap.²

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (*norma kinerja lainnya*) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³

Sebagai penyedia layanan jasa masyarakat ataupun nasabah sangat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Dalam tugasnya memberikan pelayanan terhadap nasabah, sudah menjadi kewajiban sebagai karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dalam hal ini erat kaitannya dengan Etika Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah. Sehingga ketika nasabah mendapatkan perlakuan atau sikap yang baik maka akan mempengaruhi sikap nasabah, yaitu merasa puas dengan apa yang sudah diterimanya sesuai dengan harapannya.⁴

Menurut Akbar Etika Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan

² Malayu S.P Hasibuan, Dasar-dasar Perbankan, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm.153

³ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

⁴ Meithiana Indrasari, "Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan", hal 59

dengan baik pula⁵. Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Kemudian pedoman tersebut diterapkan dalam memberikan pelayanan yang beretika kepada nasabah.⁶

Namun dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah mengenai Etika Pelayanan, menyebutkan bahwa, etika layanan yang di berikan Bank Syariah Indonesia sudah bagus, tetapi saat melayani nasabah cara berbicara pegawai sedikit ketus, hal tersebut bisa terjadi kemungkinan dikarenakan pegawai BSI KC Madiun merasa lelah, setelah melayani banyak nasabah. Akan tetapi seharusnya pegawai bersikap profesional ketika melayani nasabah dalam keadaan apapun⁷. Hasil paparan wawancara di atas tidak sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan Sri Wahyuni yang menyatakan bahwa Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Secara Simultan Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah.⁸

Sedarmayanti mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). Dalam rangka

⁵ Noni Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022, hal 134

⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 59.

⁷ Ahmad Faizin, Tri Wulandari "Wawancara", 20 September 2024

⁸ Sri Wahyuni Safitri, "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KC Makassar," *Skripsi*, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 13.

memenuhi kepuasan nasabah bukti nyata kinerja aktual yang diberikan perusahaan kepada nasabah yaitu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, artinya memiliki kemampuan dalam menjalankan berbagai tugas kerja yang diberikan akan lebih efisien dalam bekerja. Sehingga sumber daya manusia yang berkualitas memberikan pengaruh kepada kepuasan nasabah, karena dengan adanya SDM yang berkualitas, maka perusahaan akan tahu bagaimana norma kinerja yang baik untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Dengan demikian maka Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Kemampuan SDM dalam hal ini mampu menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan respon yang baik dari nasabah dalam bentuk kepuasan dan loyalitas⁹.

Namun dari hasil wawancara pada saat survei awal mengenai Kualitas Sumber Daya Manusia menyebutkan Kualitas SDM pada BSI cukup baik akan tetapi, pegawai dalam menjelaskan atau memberikan informasi kepada nasabah tentang produk produk BSI kurang detail sehingga nasabah kurang dapat memahaminya¹⁰. Hasil paparan wawancara di atas tidak sesuai dengan hasil penelitian yang di lakukan Siti Muzdalifah yang menyatakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap mutu layanan pada bank syariah¹¹

⁹ Muhammad Amhas, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan", *Jurnal*, Volume 3 ,No.1, 2018, Hal 138.

¹⁰Selfira Agustin, "Wawancara", 21 September 2024

¹¹ Siti Muzdalifah, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Pare pare", *skripsi*, hal 66

Kualitas Layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi Kualitas Layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya Kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten¹².

Namun berdasarkan hasil wawancara mengenai Kualitas Layanan menyebutkan Kualitas Layanan yang di berikan kepada nasabah cukup baik akan tetapi dengan kurangnya jumlah teller dan cs menyebabkan antrian yang panjang sehingga nasabah merasa kurang nyaman dan merasa di rugikan¹³. Berdasarkan paparan wawancara di atas belum sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Dwi Aryani yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam membentuk loyalitas nasabah¹⁴

Bank Syariah Indonesia KC Madiun, beralamatkan di JL, Auri No. 1 Madiun, Kecamatan Kartoharjo. Berdasarkan hasil wawancara

¹² Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3 ,No.1, 2014,hal 22.

¹³ Bayu Irawan, Ana Suprihatin, "Wawancara", 24 September 2024

¹⁴ Dwi Aryani P T, Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *jurnal*, vol 30, no. 1 (Januari 2023).

dengan salah satu pegawai BSI pada 21 November 2022 menyatakan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Madiun sudah menerapkan Etika Pelayanan sesuai dengan standart operasional perusahaan dan memiliki SDM yang berkualitas serta Kualitas Layanan yang memadai. Komplain dari nasabah kebanyakan disebabkan karena nasabah mengalami antrian yang lama saat melakukan transaksi yang di sebabkan oleh gangguan sistem, yang menyebabkan nasabah merasa dirugikan.

Berdasarkan paparan data wawancara yang ada, dalam Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas pelayanan BSI KC Madiun sudah mengupayakan Etika Pelayanan, Kualitas SDM, dan Kualitas pelayanan sudah sesuai dengan SOP, akan tetapi beberapa nasabah menyatakan merasa kurang puas dengan Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas pelayanan yang ada pada BSI KC Madiun. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Etika Pelayanan ,Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Madiun).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di jelaskan diatas ,rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa pengaruh Etika Pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Apa pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Apa pengaruh Kualitas Layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah

4. Apa pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah di atas , maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Etika Pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Madiun.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Madiun.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Madiun.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat Sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori yang di pakai dalam menemukan pengaruh Etika Pelayanan, kualitas sumber daya manusia dan Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Memberikan wawasan tentang Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas pelayanan dan ruang lingkup kepuasan nasabah.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Madiun

Manfaat yang diperoleh bank yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam memperthanaakan atau memperbaiki dalam hal Etika Pelayanan, kualiatas sumber daya manusia, dan Kualitas pelayanan.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Manfaat yang diperoleh bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memberikan pemahaman dan gambaran tentang penelitian yang dijelaskan penulis. Skripsi ini di tulis dalam 5 (lima) Bab yang mana merupakan pembahasan yang utuh dan saling berkaitan. Sistematika pembahasan dalam proposal ini diantaranya:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan yang bersifat umum, mulai dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian. Pada landasan teori berisi tentang teori kepuasan nasabah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rancangan penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi analisis data dan pembahasan yang akan menjelaskan tentang hasil dan data penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan nasabah

a. Pengertian

Menurut Kotler dan Amstrong, kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Kinerja produk yang jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, maka pembelinya tidak puas, sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Terkait dengan perbankan maka nasabah akan memilih bank yang mampu untuk memberikan kepuasan, baik itu dalam aktivitas layanan maupun dalam fitur-fitur produk yang ditawarkan¹⁵.

Sciffman, et al, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah persepsi individu terhadap kinerja suatu barang atau jasa dikaitkan dengan harapan pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan menurut Jahanshahi, et al adalah hasil persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan - dimana nilai sama dengan persepsi Kualitas Layanan relatif terhadap harga dan biaya akuisisi pelanggan, sedangkan Kotler dan Amstrong mengatakan bahwa kepuasan pelanggan

¹⁵ Fetria Eka Yudiana and Joko Setyono, "Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah," *jurnal*, Vol. 10, No.1, Juni 2016 :100,

adalah sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai harapan pembeli¹⁶.

b. Manfaat kepuasan nasabah

Manfaat kepuasan nasabah/pelanggan bagi perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut (C. H. Lovelock dan L. K. Wright, alih bahasa Widyantoro dan tim:

- 1) Mengisolasi pelanggan dari pesaing
- 2) Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan
- 3) mengurangi biaya kegagalan
- 4) Mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas
- 5) Meningkatkan/ mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut.
- 6) Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar.

Manfaat kepuasan pelanggan dalam jangka panjang akan lebih terus-menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru. Kepuasan yang tinggi yang diperoleh oleh pelanggan akan menjadikan kurang tertarik dengan tawaran pesaing, dengan demikian kepuasan

¹⁶ Elza Finnora, Ismail Razak, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah" *jurnal*, Vol.5, No.2, Mei 2017

pelanggan mempunyai hubungan yang langsung dengan kesetiaan pelanggan (C. H. Lovelock dan L. K. Wright, alih bahasa widyantoro dan tim¹⁷.

c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan sangat puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat akan puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada lima faktor utama kepuasan nasabah yang menjadi faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu:

1) Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata Kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari Kualitas produk, yaitu *performance, durability, feature, reability, consistency dan design*.

2) Harga

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

¹⁷Fetria Eka Yudiana, Joko Setyono, "Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah," *jurnal*, Vol. 10, No.1, Juni 2016 :102

3) *Service quality*

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Kepuasan terhadap Kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Ada lima dimensi *service quality*, yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

4) *Emotional factor*

Pelanggan bisa lebih puas karena *emotional value* yang diberikan brand dari produk yang dibelinya.

5) Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila dalam mendapatkan produk atau pelayanan relatif mudah, nyaman dan efisien.¹⁸

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dikutip oleh Rosnaini pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator, diantaranya yaitu :

- 1) *Re-Purchase* : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang ataupun jasa.
- 2) Menciptakan *Word of Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- 3) Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*,101

2. Etika Pelayanan

a. Pengertian Etika Pelayanan

Dalam Etika Pelayanan, untuk menjalankannya perlu ada ketentuan yang lebih dulu diatur agar faktor penunjang yang lainnya dapat berjalan dan bekerjasama. Sebuah ketentuan yang mengatur etika adalah sikap, perilaku, penampilan seseorang, cara berbicara, gerak-gerik dan cara berpakaian. Musrifah mendefinisikan etika dalam pelayanan sebagai suatu sifat yang sudah ada dan sudah menjadi ciri khas bagi seseorang dan menjadikannya sebagai suatu hal penting untuk dijalankan sebagai aktivitas sehari-hari. Sedangkan Akbar menurut Etika Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik pula²⁰.

b. Manfaat Etika Pelayanan

Manfaat etika antara lain dengan etika dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi seluruh karyawan, dihormati dan dihargai, disegani dan disenangi. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Disamping memiliki tujuan etika juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.²¹

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian dalam Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, ed. Rosnaini Daga (Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute, 2017), 81-82.

²⁰ Noni Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, " Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022, hal 134

²¹ Jureid, " Implementasi Etika Pelayanan Pada Mini Market Dan Swalayan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit Yang Maksimal Ditinjau Dari Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume V, No. 1, Januari – Juni 2020, hal 82

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan adanya Etika Pelayanan yang baik sebagai berikut:

- 1) *Comunicative*, agar kita mudah berhubungan baik dengan setiap orang, dan pandai membaca situasi.
- 2) *Attractive*, bahwa kita dapat disenangi baik dalam pergaulan maupun berbicara dengan nasabah tanpa melukai perasaannya.
- 3) *Respectable*, jika kita dihargai berarti orang hormat kepada kita sehingga membuat suasana menjadi nyaman.
- 4) *Self Confidence*, etika dapat menolong kita menghadapi tiap – tiap aspek dari kehidupan ini dengan teratur, dengan tenang, dan penuh kepercayaan pada diri sendiri²².

c. Indikator Etika Pelayanan

1) Keterbukaan

Yaitu bahwa masyarakat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara atau prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya.

2) Tanggung jawab

Adanya pertanggung jawaban atas semua kegiatan yang dilakukan atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

²² As. Mahmoeddin, op.cit, hlm 28-31

3) Tanggap akan aspirasi masyarakat

Dalam hal ini pelayanan publik memberikan ruang atau wadah untuk menampung keinginan yang bersifat positif sesuai dengan tujuan yang berkenaan dengan pelayanan

4) Menghargai perbedaan

Dalam Etika Pelayanan publik bahwa pegawai diharuskan memberikan pelayanan harus bersifat professional terhadap apa yang dilakukan selalu mengikuti aturan dan tidak membedakan satu sama lainnya atau tidak ada keberpihakan terhadap siapapun baik dalam pelayanan²³.

d. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kekurangan terkait Etika Pelayanan yang diberikan dapat menjadi tolak ukur konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau bahkan tidak akan kembali lagi ke tempat tersebut. Bisa dipastikan konsumen akan kembali melakukan pembelian ketika Etika Pelayanan yang diterima konsumen itu baik. Etika Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap konsumen.²⁴

3. Kualitas Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Nawawi menegaskan bahwa: “Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal non-

²³Agung Artha Wijaya¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani,” Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”, *jurnal*, Volume 7, Nomor 1, 2019, hal 8602

²⁴ Mifnatul Mukharomah, Mei Santi,” Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam”, Vol. 09, No.02, Oktober 2021, hal 99

material atau non-finansial di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi”. jadi pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal²⁵.

Menurut Matindas Kualitas SDM adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Sedarmayanti mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental)²⁶. Dengan demikian maka Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual²⁷.

b. Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Kasanuddin yang dikutip oleh Kina Atika dan Nisa' Ulul Mafra mengatakan bahwa indikator dari Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan),
- 2) Pendidikan

²⁵ Ferdy Leuhery, " Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku", *Jurnal*, Vol 6, No1, Februari 2018, Hal 119

²⁶ Muhammad Hilmi Putra, Sri umiyati, "Pengaruh Kualitas SDM dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan", *jurnal Of Accounting Business*, vol 2, No 2, Desember 2023, hal 75.

²⁷ Muhammad Amhas, " Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan", *Jurnal*, Volume 3 ,No.1, 2018, Hal 138.

- 3) Memahami bidangnya,
- 4) Kemampuan
- 5) Semangat kerja
- 6) Kemampuan perencanaan pengorganisasian²⁸.

Menurut Hutapea dan Nurianna indikator Kualitas Sumber Daya Manusia antara lain :

1) Pemahaman bidang kerja

Adanya pemahaman pegawai terkait dengan bidang kerja yang diberikan oleh atasan akan memudahkan mereka dalam bekerja.

2) Pengetahuan

Pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas kerja yang diberikan dapat mempermudah mereka dalam menyelesaikan tugas kerja.

3) Kemampuan

Para pegawai memiliki yang kemampuan dalam menjalankan berbagai tugas kerja yang diberikan akan lebih efisien dalam bekerja.

4) Semangat kerja

Adanya semangat kerja dalam diri pegawai dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

²⁸ Kina Atika, Nisa' Ulul Mafra, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim", Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 17 No.4, Januari 2020 : 355-366

5) Kemampuan perencanaan

Pegawai yang memiliki kemampuan dalam perencanaan pegawai sangat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu.²⁹

4. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas Layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono). Kualitas Layanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Selanjutnya Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi Kualitas Layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya Kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten³⁰

²⁹ Cut Yunina Eriva, Totok Rudianto, Amalia Mizlina, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (Sp2d) Pada Bendahara Umum Daerah Kota Banda Aceh", *jurnal*, Vol. 9 No. 01 (2022), hal 42.

³⁰ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3, No.1, 2014, hal 22.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi Kualitas Layanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

1) *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2) *Reliability* / Keandalan

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal.

3) *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness yaitu kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.

4) *Assurance* / Jaminan

Assurance, meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, Kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi,

kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

5) *Emphaty* / Empati

Emphaty yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.³¹

B. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu atau kajian pustaka merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan acuan untuk penelitian. Bertujuan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, baik teori maupun hal lainnya. Dalam studi penelitian terdahulu peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kajian Pustaka

No	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Nurmalina	Pengaruh Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah	Sama sama Menggunakan metode kuantitatif dan variabel y kepuasan nasabah	Hanya terdapat satu variabel x yaitu pengaruh pelayanan <i>teller</i> ³²

³¹Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Semuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A.,” Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014),hal 2

³² Weli Nurmalina,” Pengaruh Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon) “, *jurnal*,2012,hal 12.

2	Amaliyah	Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang	secara Simultan kompetensi dan kinerja karyawan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah pada Cabang Pangkapiang	Memiliki persamaan dalam dependent variabelnya yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan independent variable kompetensi dan kinerja karyawan dalam mengukur kepuasan nasabah dan lokasi penelitian yang berbeda yaitu di BPRS ³³
3	Purnama sari	Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah, (2018)	Etika Pemasaran Islam berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.	Memiliki persamaan variabel X yaitu tentang etika dan y kepuasan nasabah	Hanya terdapat satu variabel x, dan menggunakan etika pemasaran islam dalam mengukur kepuasan nasabah ³⁴
4	Setiyawati	Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> Dan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Nasabah, (2019)	<i>Islamic Service Quality</i> Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Secara Signifikan	Sama sama Menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan variabel Kualitas Layanan islam untuk mengukur kepuasan nasabah	Hanya terdapat dua variabel X dan terdapat Penambahan <i>Brand Image</i> Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah ³⁵

³³ Rizki Amaliyah, "Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang", *jurnal society*, vol 11, no 2, desember 2020, hal 98.

³⁴ Ratna Purnama Sari, dkk, "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah", *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9 No. 2, December (2018), 131.

³⁵ Liya Setyawati, "Pengaruh *Islamic Service Quality* Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Humaniora* Vol 2, No.2, Oktober (2019), 169.

5	Adella	Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Al-Hijrah Bukit tinggi	Pengaruh Kualitas barang loyalitas konsumen menunjukkan bahwa Kualitas barang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen	Menggunakan variabel x_1 Kualitas produk dan variabel Y yang sama yaitu kepuasan nasabah	Pada penelitian ini menggunakan variabel x_2 nilai islam dalam mengukur kepuasan nasabah ³⁶
6	Hermanto	Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan	Terdapat Kualitas Sumber Daya Manusia bank syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan	Variabel x pada penelitian ini sama sama membahas mengenai Kualitas SDM, juga menggunakan metode kuantitatif, dan juga berfokus pada kepuasan nasabah	Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel X yaitu Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah ³⁷
7	Aryani ³⁸	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	kelima dimensi pembentuk Kualitas Layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan Kualitas Layanan berturut-turut adalah <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility.</i>	Menggunakan metode kuantitatif dan variabel x yang sama yaitu kualitas layanan	Dependent variable pada penelitian ini adalah Membentuk Loyalitas Pelanggan bukan kepuasan nasabah
8	Rapida	Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan	Kualitas produk dan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	variabel yang sama yaitu menggunakan dependent variable kepuasan nasabah	ada penelitian ini menggunakan nilai islam dalam mengukur kepuasan nasabah

³⁶ Sinky Adella, Dila Anggraini, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi)", *jurnal*, vol 2, maret2021, hal 655

³⁷ Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan", *Jurnal Etikonomi*, Vol.12, No.1, April2013, hal 89

³⁸ Dwi Aryani P T, Febrina Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Vol 30, No. 1 (January 2023).

		<i>Mudharabah</i> Di Bank Mandiri Kcp Rancaekek	tabungan <i>mudhrabah</i> di Bank Mandiri Kcp Rancaekek		tabungan <i>mudharabah</i> ³⁹
9	Arianty Akob	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar.	Kualitas Layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.	Sama sama Menggunakan variabel Y kepuasan nasabah dan X Kualitas Layanan.	Variabel x pada penelitian ini befokus pada layanan <i>Mobil Banking</i> dalam mengukur kepuasan nasabah. ⁴⁰
10	Lestari, Iskandar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal	Kualitas pelayanan dan Kualitas produk Berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	Menggunakan variabel y yang sama yaitu kepuasan nasabah dan juga metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif	Lokasi penelitian ini pada bank BTN dan lokasi penelitian di kota tegal ⁴¹
11	wijaya, sumarga	Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank Dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Kota	Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi sebesar 0,73 yang berarti kompetensi sumber daya manusia memberikan pengaruh kuat berarah positif terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian sama sama menggunakan variabel X tentang SDM dan juga menganalisis tentang kepuasan nasabah dan menggunakan metode yang sama yaitu kuantitatif.	Pada penelitian ini terdapat penambahan variabel mutu pelayanan bank dan teknologi perbankan, dan juga penelitian ini tidak berfokus ke perbankan syariah ⁴²

³⁹ Endang Cahyani, Ida Rapida, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Bank Mandiri Kcp Rancaekek", *jurnal*, vol 1, no 1, desember 2022, hal 50

⁴⁰ Rezki Arianty Akob dan Zulfikry Sukarno, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar", *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, Vol. 11 No. 2 Juni 2022, 269.

⁴¹ Ainul Tri Lestari, Khalid Iskandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal", *jurnal*, vol 03, no 01, agustus 2021, hal 8

⁴² Dudung Hadiwijaya, Hendi Eka Sumarga, "Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management Sebagai Dampak Dari Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank Dan Teknologi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah", *jurnal manajemen bisnis*, Vol. 9, No. 1, hal 17

		Tangerang)			
12	Darmawan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan variabel y kepuasan nasabah	Pada penelitian ini terdapat variabel Kualitas pelayanan Kualitas produk ⁴³
13	Azkiya	Pengaruh Kinerja Karyawan ,Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia : Studi Riset Di BSI Kcp Citeureup 1	Kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan Kualitas pelayanan dan Kualitas produk berpengaruh secara signifikan	Terdapat kesamaan pada variabel y yaitu mengukur kepuasan nasabah	Terdapat perbedaan pada independent variable nya yaitu Kinerja Karyawan ,Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk ⁴⁴
14	Hidayat	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Menggunakan variabel X yang sama yaitu Kualitas Layanan dan juga menganalisis kepuasan nasabah	Terdapat variabel Kualitas produk dan adapenambahan variabel loyalitas nasabah ,pada penelitian ini berlokasi dibank mandiri ⁴⁵
15	Pradana dan Fahrullah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin , Kcp Gresik (2020),	Kualitas pelayanan islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Menggunakan variabel Y yang sama yaitu kepuasan nasabah serta metode kuantitatif	Dalam penelitian ini terdapat Kualitas pelayanan islam dalam mengukur kepuasan nasabah ⁴⁶

⁴³ Zulfikri Charis Darmawan,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah",*jurnal ekonomi danbisnis islam* , vol 3, no 2,hal 113

⁴⁴ Binta Malina Azkiya, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati,"Pengaruh Kinerja Karyawan ,Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia : Studi Riset Di BSI Kcp Citeureup 1",*jurnal*,vol 5, no 1, 2022, hal 91

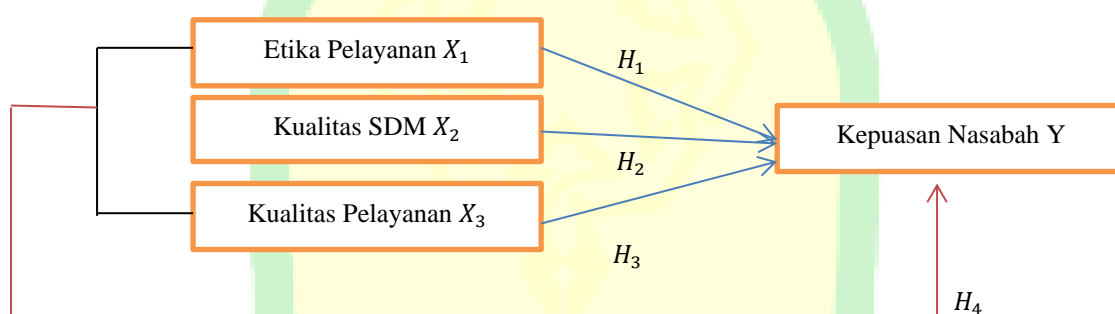
⁴⁵ Rahmat hidayat," Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri",*jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol.11, no. 1, maret 2009: 70

⁴⁶ Ryan Wahyu Pradana dan A'rasy Fahrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin , Kcp Gresik", *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 3 Nomor 3, (2020), 196.

C. Kerangka Pemikiran

Narasi (uraian).atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau di rumuskan, kerangka berfikir atau pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan dan validitas peroses penelitian secara keseluruhan⁴⁷.Berikut ini adalah kerangka berfikir dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 2.2
Kerangka Berfikir



Keterangan :

H₁ : Pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

H₂ : Pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

H₃ : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

H₄ : Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

⁴⁷Arif, Sukuryadi,Fatimaturrahmi,"Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar Di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Terpadu Smp Negeri 1 Praya Barat", *jurnal JISIP* ,Vol. 1 No. 2, November 2017, hal 111

D. Hipotesis

Hipotesis adalah bagian terpenting dalam penelitian yang harus terjawab sebagai kesimpulan penelitian itu sendiri. Hipotesis bersifat dugaan, karena itu peneliti harus mengumpulkan data yang cukup untuk membuktikan bahwa dugaannya benar. Hipotesis dibedakan atas dua jenis yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol ditandai dengan kata-kata seperti tidak ada pengaruh, tidak ada hubungan, dan sejenisnya. Hipotesis alternatif adalah lawan dari hipotesis nol⁴⁸.

a. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Jureid dalam Etika Pelayanan, untuk menjalankannya perlu ada ketentuan yang lebih dulu diatur agar faktor penunjang yang lainnya dapat berjalan dan bekerjasama. Sebuah ketentuan yang mengatur etika adalah sikap, perilaku, penampilan seseorang, cara berbicara, gerak-gerik dan cara berpakaian. Menurut Musrifah mendefinisikan etika dalam pelayanan sebagai suatu sifat yang sudah ada dan sudah menjadi ciri khas bagi seseorang dan menjadikannya sebagai suatu hal penting untuk dijalankan sebagai aktivitas sehari-hari. Sedangkan menurut Akbar Etika Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik pula⁴⁹

⁴⁸ Enos Lolang, "Hipotesis Nol Dan Hipotesis Alternatif", *Jurnal Kip*, Vol. III., No. 3, November 2014 – Februari 2015, hal 685

⁴⁹ Noni Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022, hal 134

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Noni Adetiasi Putri menunjukkan Etika Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UMKM warung kopi gelas batu Kota Pinang dengan didapatkan nilai t_{hitung} yaitu sebesar 2,063 dengan taraf signifikan $0,045 < 0,05$.⁵⁰

Hal ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan yang diterapkan dengan baik akan memberikan pengaruh atau dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis dalam penelitian ini:

H_{01} : tidak ada pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

H_{a1} : ada pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

b. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Nasabah

Sedarmayanti (2013) mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). Dengan demikian maka Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual⁵¹.

⁵⁰ *Ibid.*,143

⁵¹ Muhammad Amhas, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan", *jurnal*, Volume 3 ,No.1, 2018,hal 138

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Hermanto menunjukkan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas SDM bank syariah secara parsial, dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM bank syariah secara simultan, semua variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah⁵²

Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas SDM yang olah secara efektif dapat memberikan pengaruh atau dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis dalam penelitian ini:

H₀₂ : tidak ada pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah di
BSI KC Madiun

H_{a2} : ada pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah di BSI
KC Madiun

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Oliver kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya lebih rendah dari ekspektasi maka dia akan *dissatisfied*. Jika layanan yang diterimanya sama maka dia akan *satisfied*, dan ketika layanan yang diterimanya melebihi ekspektasi, maka sering disebut dengan *delighted*. Jadi, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh

⁵² Hermanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bprs Berkah Ramadhan", *Jurnal Etikonomi*, Vol. 12, No. 1, April 2013

pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa⁵³.

Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan komparasi dan acuan diantaranya, Hidayat dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah⁵⁴.

H₀₃ : tidak ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

H_{a3} : ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun.

d. Pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

Menurut Akbar, Etika Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik pula⁵⁵. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Disamping memiliki tujuan etika juga memberikan manfaat

⁵³ Hendri Wijaya, "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta", Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No. 3, September 2017, hal 417

⁵⁴ *Ibid*, 417

⁵⁵ Noni Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022, hal 134

yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh⁵⁶. Peltier and Dahl menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa, mempengaruhi kepuasan konsumen. Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan *service* yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan⁵⁷. Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi Kualitas Layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya Kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten⁵⁸.

H₀₄: Tidak ada pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun

⁵⁶ Jureid, "Implementasi Etika Pelayanan Pada Mini Market Dan Swalayan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit Yang Maksimal Ditinjau Dari Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume V, No. 1, Januari – Juni 2020, hal 82

⁵⁷ Ayu Desi Indrawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar", *Jurnal*, Vol. 7, No. 2, Agustus 2013, hal 135

⁵⁸ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3, No.1, 2014, hal 22.

H_{a4}: ada pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sebagai langkah awal, penulis mengumpulkan data sehubungan dengan topic menggunakan jurnal dan buku buku yang dijadikan sumber referensi dalam memperoleh landasan teori dan cara untuk menganalisis data. Dalam penelitian menekankan pada tingkat pengaruh etika pelayan ,Kualitas SDM, dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu 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.⁵⁹ Dalam penelitian ini variabel yang dipakai yaitu independent variable, dependent variable.

1) *Dependen Variabel*

Dependen Variabel atau yang disebut dengan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini *dependen variabel* yang digunakan yaitu variabel (Y) kepuasan nasabah.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 38.

2) *Independen Variabel*

Independen Variabel atau yang disebut dengan variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *dependen variabel*. Dalam penelitian ini *independen variabel* yang digunakan yaitu variabel (X_1) Etika Pelayanan, variabel (X_2) Kualitas SDM dan (X_3) Kualitas Layanan.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat yang diamati ada tiga macam cara untuk memudahkan dalam membuat definisi operasional yaitu, menekankan kegiatan yang diperlukan, menekankan bagaimana kegiatan itu dilaksanakan, menekankan sifat-sifat statis hal yang didefinisikan.⁶⁰

Tabel 3.1

Tabel variabel penelitian dan Definisi Operasioanal

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir soal	Sumber
1	Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan	1. <i>Re-Purchase</i> (membeli kembali) 2. Menciptakan <i>Word of Mouth</i> 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,1 0,11,12,1 3,14,15,1 6	Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa: Prinsip, dan Penelitian</i> , (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).
2	Etika Pelayanan	Menurut (Akbar, 2020) Etika	1. Keterbukaan 2. Tanggung jawab	17,18,19, 20,21,22,	Agung Artha Wijaya, Bambang

⁶⁰ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 208.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir soal	Sumber
	(X ₁)	Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik pula	3. Tanggap akan aspirasi masyarakat 4. Menghargai perbedaan	23,24,25, 26,27,28, 29,30,31, 32,33,34, 35,36.	Irawan,Fajar Apriani,” Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”, <i>Jurnal</i> , Volume 7, Nomor 1, 2019,Hal 8602.
3	Kualitas SDM (X ₂)	Sedarmayanti (2013) mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental).	1. Pemahaman bidang kerja 2. Pengetahuan 3. Kemampuan 4. Semangat kerja 5. Kemampuan perencanaan	37,38,39, 40,41,42, 43,44,45, 46,47,48, 49,50,51, 52,53,54, 55,56.	Cut Yunina Eriva, Totok Rudianto , Amalia Mizlina,” Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (Sp2d) Pada Bendahara Umum Daerah Kota Banda Aceh”, <i>jurnal Ilmiah Akuntansi</i> , Vol.9, No. 01 (2022), hal 42.
4	Kualitas Layanan (X ₃)	Kualitas Layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Realibilitas (<i>realibility</i>), 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>assurance</i>), 5. Empati (<i>empaty</i>).	57,58,59, 60,61,62, 63,64,65, 66,67,68.	Agus Surya Bharmawan, <i>Manajemen Pemasaran Jasa</i> , (Surabaya: scopindo media Pustaka) 57.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Madiun yang beralamatkan di Jl. S. Parman No.44, Oro-oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur berada di kiri jalan. Arah utara berseberangan dengan gedung suncity mall kota Madiun, sebelah selatan melewati simpang lima kota Madiun. Alasan pemilihan BSI KC Madiun yaitu, tempatnya yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh banyak orang, yang memungkinkan banyak yang bertransaksi di BSI KC Madiun

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai Kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶¹ Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah BSI KC Madiun.

b. Sampel

Sugiyono, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian kuantitatif adalah subjek penelitian yang dianggap mewakili populasi yang kemudian disebut sebagai responden penelitian. Metode pemilihan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling methods* yaitu metode pemilihan sampel secara random atau acak. Dengan metode ini seluruh populasi diasumsikan

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, 80.

memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan rumus Cochran untuk pengambilan sampel dikarenakan jumlah populasi yang terlalu besar dan tidak diketahui.⁶²

$$n = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

N = sampel

Z = harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

P = peluang benar 50% = 0,5

Q = peluang salah 50% = 0,5

E = margin error 10%

$$n = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = (1,96^2) (0,5) (0,5)$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ orang}$$

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang responden.⁶³ Kemudian dalam pengambilan sampel menggunakan tehnik *insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental tertentu

⁶² *Ibid.*,81.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 136.

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui untuk dijadikan sumber data.⁶⁴

E. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.⁶⁵

b. Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu data hasil penelitian yang diperoleh dari lembaganya tanpa adanya perantara (langsung).⁶⁶ Pada penelitian ini data diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KC Madiun.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terjun ke lapangan secara langsung untuk mendapatkan data yang kongkrit. Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Metode kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 85.

⁶⁵ Sugiyono, *Statistik untuk Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 15.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

kepada responden untuk dijawab.⁶⁷ Peneliti memberikan kuisisioner secara langsung kepada responden dan mempersilahkan responden untuk mengisi jawabannya sesuai waktu yang ditentukan. Harapannya adalah peneliti dapat menghimpun data dengan baik menyeluruh dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini kuisisioner ditujukan kepada nasabah BSI KC Madiun.

2. Survei Awal

Sugiyono, menyatakan bahwa metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan⁶⁸

Dalam penelitian ini survei dilakukan kepada nasabah yang melakukan transaksi di BSI KC Madiun berdasarkan pengalamannya menjadi nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai BSI KC Madiun.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

⁶⁷ *Ibid.*,142.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*,137.

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁹

Dalam penyusunan kuisisioner ini penulis menggunakan skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titiki tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁷⁰

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut⁷¹

- a. Sangat setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Netral (N) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

H. Validitas dan Reabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.⁷² Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Corrected Item-Total Correlation*.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 142.

⁷⁰ *Ibid.*, 93.

⁷¹ *Ibid.*, 146

⁷² *Ibid.*, 181.

Pengujiannya dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor butir dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang over estimasi. Sebuah item pernyataan dikatakan valid pada pengujian dengan *Corrected Item-Total Correlation* jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dapat diketahui dengan ketentuan *degree of freedom* (df)= $n-2$, n adalah jumlah sampel. Jadi jika sebuah instrumen diuji coba dengan melibatkan 30 responden maka r_{tabel} sebesar 0,361. Artinya setiap butir pernyataan yang memiliki nilai $r_{hitung} >$ dari 0,361 maka butir pernyataan tersebut adalah valid.⁷³

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat konsistensi instrumen yang bersangkutan. Reliabilitas berkenaan dengan pertanyaan, apakah suatu instrumen dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama jika diujikan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.⁷⁴ Rumus yang digunakan adalah rumus *alpha cronbach*. Jika nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel.

I. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

a. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan alat untuk menguji pengaruh dua atau lebih independent variable (*explanatory*) terhadap satu dependent

⁷³ Purwanto, *Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Untuk Penelitian Ekonomi Syariah*, (Magelang: StaiaPress, 2018), 90-91.

⁷⁴ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 248-249.

variable. Pengujian ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus atau linier antara dependent variable dengan masing-masing prediktornya.⁷⁵ Dalam penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh etika pelayanan X_1 , Kualitas SDM X_2 dan Kualitas Layanan X_3 terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun (Y).

$$\text{Persamaan : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X_1 : Etika Pelayanan

X_2 : Kualitas Sumber Daya Manusia

X_3 : Kualitas Layanan

β_1 : Etika Pelayanan

β_2 : Kualitas Sumber Daya Manusia

β_3 : Kualitas Layanan

e : Error

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Dengan demikian uji normalitas ini mengasumsikan bahwa data di setiap variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa uji statistika yang digunakan untuk menguji normalitas data. Metode yang populer digunakan adalah uji lilifors dan uji *Jarque -Bera*. Penelitian ini menggunakan uji Jarque -Bera. Pengambilan keputusan

⁷⁵ Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, (Semarang: Semarang University Press, 2012), 13.

dalam uji normalitas adalah jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal tetapi jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Hipotesis:

H_0 : Data berdistribusi normal

H_a : Data tidak berdistribusi normal

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan ditujukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent variable). Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas:

- a) Nilai R_2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- c) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $\text{VIF} < 10$ maka tingkat multikolonieritas dapat ditoleransi. 4. Nilai *Eigenvalue* sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multi- kolinieritas.⁷⁶

⁷⁶ *Ibid.*,44.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan.⁷⁷ Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ketidaksamaan nilai varian dari residual dengan varian setiap independent variable.⁷⁸

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : varian residual homogen (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas)

H_a : varian residual tidak homogen (terjadi kasus heteroskedastisitas)

Jika nilai signifikansi (*p-value*) > 0,05 maka H_0 diterima artinya tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara variabel gangguan satu observasi dengan variabel gangguan observasi lain.⁷⁹ Tujuan uji autokorelasi adalah menguji tentang ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$ pada persamaan regresi linier. Apabila terjadi korelasi maka menunjukkan adanya problem autokorelasi. Problem autokorelasi mungkin terjadi pada data time series (data runtut waktu), sedangkan pada data *crosssection* (silang waktu), masalah autokorelasi jarang terjadi. Model

⁷⁷ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 67.

⁷⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Undip, 2018), 161.

⁷⁹ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, 78.

regresi yang baik adalah model regresi yang bebas auto korelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi autokorelasi adalah dengan Uji Durbin-Watson.⁸⁰ Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Deteksi Adanya Autokorelasi
Dengan Kriteria Durbin Watson

Hipotesis Nol	Jika
Ada autokorelasi positif	$dW < dL$
Tanpa kesimpulan/ragu-ragu	$dL < dW < dU$
Tidak ada autokorelasi	$dU < dW < 4-dU$
Tanpa kesimpulan/ragu-ragu	$4-dU < dW < 4-dL$
Ada autokorelasi positif	$4-dL < dW < 4$

5. Uji Hipotesis

a. Uji T. test (Parsial)

Uji T test ini digunakan untuk membuktikan apakah independent variable secara parsial mempengaruhi dependent variable, dengan hipotesis sebagai berikut:

- 1) H_{01} : X_1 tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y
- 2) H_{a1} : X_1 berpengaruh secara parsial terhadap Y
- 3) H_{02} : X_2 tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y
- 4) H_{a2} : X_2 berpengaruh secara parsial terhadap Y
- 5) H_{03} : X_3 tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y
- 6) H_{a3} : X_3 berpengaruh secara parsial terhadap Y

Untuk pengambilan kesimpulannya dapat dinyatakan dengan melihat keputusan pada tabel *Annova* yaitu:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} maka H_0 ditolak atau menerima H_a

⁸⁰ *Ibid.*,46.

2) Jika nilai $t_{hitung} <$ nilai t_{tabel} maka H_0 gagal ditolak atau menolak H_a

Jika menolak H_0 atau menerima H_a berarti secara statistik independent variable signifikan mempengaruhi dependent variable dan jika gagal menolak H_0 dan menolak H_a berarti secara statistik independent variable tidak signifikan mempengaruhi dependent variable.⁸¹

b. Uji F test (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua independent variable terhadap dependent variable atau merupakan uji signifikansi model regresi. Uji F ini bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance* = ANOVA).⁸² Nilai F hitung dicari dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)} \sim F_{[(k-1), (n-k)]}$$

Keterangan :

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data atau kasus

k : jumlah independent variable⁸³

Dengan hipotesis sebagai berikut:

1) H_{01} : X_1, X_2, X_3 secara signifikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Y

⁸¹ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 22.

⁸² *Ibid.*, 19.

⁸³ *Ibid.*, 21.

- 2) H_{a1} : X_1, X_2, X_3 secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap Y

Untuk pengambilan kesimpulannya dapat dinyatakan dengan melihat keputusan pada tabel Anova jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti menolak H_0 berarti secara bersama-sama independent variable mempengaruhi dependent variable. Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka gagal menolak H_0 yang berarti secara bersama-sama semua independent variable tidak mempengaruhi dependent variable.

c. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur prosentase total variasi dependent variable Y yang dijelaskan oleh independent variable X di dalam garis regresi. Jika R^2 semakin besar, maka presentasi perubahan semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka presentasi perubahan semakin rendah.⁸⁴

⁸⁴ *Ibid.*,17.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.⁸⁵

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.⁸⁶

⁸⁵ Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Bank Syariah Indonesia” https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html , (diakses pada tanggal 18 desember 2023, jam 09.30

⁸⁶ *Ibid.*

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).⁸⁷

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 *global islamic* Bank

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

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

⁸⁷*Ibid.*

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham dan Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja⁸⁸

3. Produk-produk Bank Syariah Indonesia

a. Tabungan

- 1) BSI Tabungan Valas
- 2) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 3) BSI Tabungan Pendidikan
- 4) BSI Tabungan Bisnis
- 5) BSI TabunganKu
- 6) BSI Tabungan Prima
- 7) BSI Tapenas Kolektif
- 8) BSI Tabungan Payroll
- 9) BSI Tabungan Mahasiswa
- 10) BSI Tabungan Junior
- 11) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 12) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 13) BSI Tabungan Rencana
- 14) Rekening Autosave dan Qurban

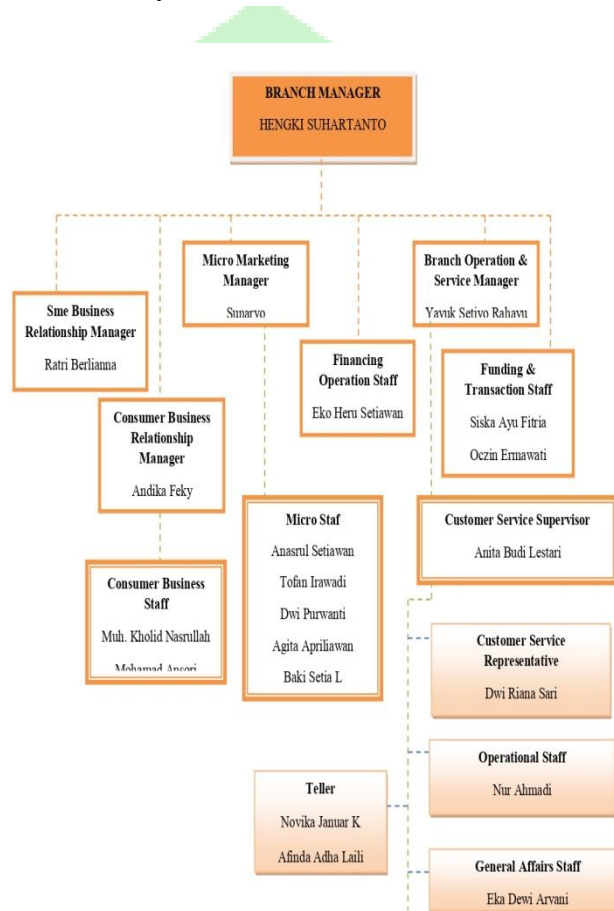
⁸⁸ Bank Syariah Indonesia “Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia”, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html , (diakses pada tanggal 18 desember 2023, jam 09.30)

- 15) Rekening Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia
- b. Haji dan Umrah
 - 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
 - 3) Rekening Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia
 - c. Pembiayaan
 - 1) BSI Pensiun Berkah
 - 2) Mitraguna Online
 - 3) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
 - 4) BSI Distributor Financing
 - 5) BSI KPR Sejahtera
 - 6) BSI Cash Collateral
 - 7) BSI Umrah
 - 8) BSI KUR Kecil
 - 9) BSI KUR Mikro
 - 10) BSI KUR Super Mikro
 - 11) BSI Mitraguna Berkah
 - 12) Bilateral Financing
 - d. Investasi
 - 1) BSI Deposito Valas
 - 2) Deposito Rupiah
 - 3) BSI Reksa Dana Syariah
 - 4) Bancassurance
 - 5) SBSN Ritel

- 6) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
 - 7) Referral Retail Brokerage
 - 8) Sukuk Negara Ritel Seri SR016
- e. Transaksi
- 1) BSI Giro Valas
 - 2) BSI Giro Rupiah
- f. Emas
- 1) BSI Gadai Emas
 - 2) BSI Cicil Emas
- g. Bisnis/Wirausaha
- 1) BSI Giro Optima
 - 2) BSI Cash Management
 - 3) BSI Pembiayaan Investasi
 - 4) BSI Bank Garansi
 - 5) BSI Giro Pemerintah
 - 6) BSI Giro Ekspor SDA
 - 7) BSI Deposito Ekspor SDA
 - 8) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
 - 9) Giro Vostro
 - 10) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
 - 11) Pembiayaan yang Diterima (PYD)
 - 12) SIF (Supply Infrastructure Financing) BPJS Kesehatan
 - 13) Talenta Wirausaha BSI
- h. Prioritas

- 1) BSI Private
- 2) Safe Deposit Box (SDB)
- 3) BSI Prioritas⁸⁹

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Madiun



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

⁸⁹ Bank Syariah Indonesia “Produk Bank Syariah Indonesia” <https://www.bankbsi.co.id/#> (diakses pada tanggal 18 Desember 2023, jam 10.45)

B. Hasil Pengujian Instrumen

1. Validitas Dan Reliabilitas

a. Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah instrument yang dibuat telah valid. Dalam penghitungan ini digunakan jumlah responden sebanyak 100 orang sehingga $r_{tabel} = 0,1946$ dihitung dengan rumus $n=100$. Pada penelitian ini berlaku jika $r_{hitung} > r_{tabel}(0,1946)$ maka item pernyataan valid. Dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}(0,1946)$, maka item pernyataan tidak valid. Hasil pengujian validitas dari variabel Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan dan kepuasan nasabah ditunjukkan pada Tabel 4.1, 4.2, 4.3 dan Tabel 4.4.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y ₁	0,550	0,1946	Valid
Y ₂	0,609	0,1946	Valid
Y ₃	0,416	0,1946	Valid
Y ₄	0,508	0,1946	Valid
Y ₅	0,404	0,1946	Valid
Y ₆	0,525	0,1946	Valid
Y ₇	0,650	0,1946	Valid
Y ₈	0,695	0,1946	Valid
Y ₉	0,665	0,1946	Valid
Y ₁₀	0,348	0,1946	Valid
Y ₁₁	0,610	0,1946	Valid
Y ₁₂	0,508	0,1946	Valid
Y ₁₃	0,363	0,1946	Valid
Y ₁₄	0,452	0,1946	Valid
Y ₁₅	0,573	0,1946	Valid
Y ₁₆	0,373	0,1946	Valid

Sumber : data primer diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.1 terdapat 16 pernyataan mengenai variabel Kepuasan Nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,1946 sehingga semua pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Etika layanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,385	0,1946	Valid
X _{1.2}	0,688	0,1946	Valid
X _{1.3}	0,731	0,1946	Valid
X _{1.4}	0,364	0,1946	Valid
X _{1.5}	0,207	0,1946	Valid
X _{1.6}	0,774	0,1946	Valid
X _{1.7}	0,709	0,1946	Valid
X _{1.8}	0,247	0,1946	Valid
X _{1.9}	0,448	0,1946	Valid
X _{1.10}	0,782	0,1946	Valid
X _{1.11}	0,724	0,1946	Valid
X _{1.12}	0,314	0,1946	Valid
X _{1.13}	0,270	0,1946	Valid
X _{1.14}	0,525	0,1946	Valid
X _{1.15}	0,447	0,1946	Valid

Sumber : data primer diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.2 terdapat 15 pernyataan mengenai variabel Etika Bisnis Islam. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,1946 sehingga semua pernyataan pada variabel Etika Pelayanan valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{2.1}	0,364	0,1946	Valid
X _{2.2}	0,240	0,1946	Valid

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{2.3}	0,750	0,1946	Valid
X _{2.4}	0,654	0,1946	Valid
X _{2.5}	0,302	0,1946	Valid
X _{2.6}	0,372	0,1946	Valid
X _{2.7}	0,744	0,1946	Valid
X _{2.8}	0,712	0,1946	Valid
X _{2.9}	0,296	0,1946	Valid
X _{2.10}	0,351	0,1946	Valid
X _{2.11}	0,771	0,1946	Valid
X _{2.12}	0,722	0,1946	Valid
X _{2.13}	0,293	0,1946	Valid
X _{2.14}	0,284	0,1946	Valid
X _{2.15}	0,839	0,1946	Valid
X _{2.16}	0,772	0,1946	Valid
X _{2.17}	0,245	0,1946	Valid

Sumber : data primer diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.3 terdapat 17 pernyataan mengenai variabel Kualitas Sumber Daya Manusia . Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,1946 sehingga semua pernyataan pada valid.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{3.1}	0,557	0,1946	Valid
X _{3.2}	0,257	0,1946	Valid
X _{3.3}	0,483	0,1946	Valid
X _{3.4}	0,522	0,1946	Valid
X _{3.5}	0,245	0,1946	Valid
X _{3.6}	0,393	0,1946	Valid
X _{3.7}	0,700	0,1946	Valid
X _{3.8}	0,724	0,1946	Valid
X _{3.9}	0,333	0,1946	Valid
X _{3.10}	0,228	0,1946	Valid
X _{3.11}	0,763	0,1946	Valid
X _{3.12}	0,676	0,1946	Valid
X _{3.13}	0,287	0,1946	Valid
X _{3.14}	0,259	0,1946	Valid

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{3,15}	0,245	0,1946	Valid
X _{3,16}	0,768	0,1946	Valid
X _{3,17}	0,524	0,1946	Valid
X _{3,18}	0,267	0,1946	Valid
X _{3,19}	0,727	0,1946	Valid
X _{3,20}	0,735	0,1946	Valid

Sumber : data primer diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.4 terdapat 20 pernyataan mengenai variabel Kualitas Layanan Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,1946 sehingga semua pernyataan pada variabel kualitas layanan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Etika Pelayanan (X ₁)	1,026	0,6	Reliabel
Kualitas Sumber Daya Manusia(X ₂)	1,031	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan(X ₃)	1,024	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	1,022	0,6	Reliabel

Sumber : data diolah (2024)

Uji reliabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Nasabah memiliki nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel Etika Pelayanan sebesar 1,026, pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia sebesar 1,031, pada variabel Kualitas Layanan 1,024, pada variabel kepuasan nasabah sebesar 1,022. nilai *Cronbach's alpha* ketiga variabel ini lebih dari 0,6 sehingga variabel Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah reliabel.

Karena telah memenuhi validitas dan reliabilitas, maka instrument yang dibuat dapat digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.6
Presentase usia responden

No.	Usia	Banyak	Presentase
1.	17-27	93	93%
2.	28-38	6	6%
3.	49-56	1	1%
JUMLAH			100%

Sumber: data di olah (2024)

Dari Tabel 4.5 menunjukkan bahwa 93 nasabah (93%) didominasi usia 17-27 tahun, sedangkan 6 nasabah (6 %) didominasi usia 28-38 tahun, kemudian 1 nasabah (1%) di usia 31-40 Tahun.. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Madiun lebih banyak yang berusia 17-27 tahun dimana pada rentang usia tersebut nasabah sangat produktif dalam mengelola keuangannya.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.7
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Banyak	Presentase
1.	Laki-laki	33	36%
2.	Perempuan	67	64%
JUMLAH			100%

Sumber : data diolah (2024)

Dari Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nasabah berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi sampel yang menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Madiun yaitu sebanyak 67 orang dengan presentase 64% sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 33

orang dengan presentase 36%. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Madiun lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.8
Pendidikan Terakhir Responden

No.	Usia	Banyak	Presentase
1.	SMA/ SLTA	36	1%
2.	SMK	20	4%
3.	S1,D1,D3	44	61%
JUMLAH			100%

Sumber : data diolah 2024

Dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa 1 nasabah (1%) didominasi dengan lulusan SD, 4 nasabah (4%) didominasi dengan lulusan SMP, 59 nasabah (61%) didominasi dengan lulusan SMA, 29 nasabah (30%) didominasi dengan lulusan S1, dan 4 nasabah lainnya didominasi dengan lulusan S2 dan D3. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Madiun lebih banyak dengan lulusan SMA.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.9
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Mahasiswa/Pelajar	29	29%
2.	Ibu Rumah Tangga	5	5%
3.	Karyawan	16	16%
4.	Wirausaha	20	20%
5.	Wiraswasta	17	17%
6.	Pegawai swasta	4	4%
7.	Guru	9	9%
JUMLAH			100%

Sumber : data diolah (2024)

Dari Tabel 4.9 menunjukkan bahwa 29 nasabah (29%) didominasi dengan pekerjaan sebagai mahasiswa atau pelajar, 5 nasabah (5%) didominasi dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 16 nasabah (16%) didominasi dengan pekerjaan sebagai karyawan, 20 nasabah (20%) didominasi dengan pekerjaan sebagai wirausaha, 17 nasabah (17%) didominasi dengan pekerjaan sebagai wiraswasta, 4 nasabah (4%) didominasi dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta, dan 9 nasabah lainnya (9%) didominasi dengan pekerjaan guru .

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji kenormalan distribusi (pola) data. Dengan demikian uji normalitas ini mengasumsikan bahwa data di setiap variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji *Jarque-Bera*. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal tetapi jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

	Jarque-Bera		
	Statistik	N	Signifikansi
<i>Unstandardiz Residual</i>	0,708	97	0,701

Sumber : data primer diolah 2024

Penelitian ini menggunakan uji *Jarque-Bera*. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal tetapi jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak

berdistribusi normal. Berdasarkan Tabel 4.10 diperoleh diperoleh nilai sig sebesar $0,701 > 0,05$ sehingga terima H_0 dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan ditujukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent variable). Multikolinieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat multikolonieritas dapat ditoleransi.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Variance	VIF	Keterangan
X_1	0,014	2,270	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X_2	0,014	2,270	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 pada bagian “*collinearity statistic*” dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai *variance* pada variabel Etika Pelayanan (X_1) sebesar 0,014, Kualitas Sumber Daya Manusia (X_2) sebesar 0,017, Kualitas Layanan (X_3) sebesar 0,017 nilainya $> 0,10$ maka dapat diketahui tidak terjadi kasus multikolinieritas.
- 2) Nilai VIF pada Etika Pelayanan (X_1) sebesar 2,270 (X_2) Kualitas Sumber Daya Manusia sebesar 3,390 (X_3) Kualitas Layanan sebesar 2,803 nilainya < 10 maka dapat diketahui tidak terjadi kasus multikolinieritas antar model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara variabel gangguan satu observasi dengan variabel gangguan observasi lain. Tujuan uji autokorelasi adalah menguji tentang ada tidaknya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $t-1$ pada persamaan regresi linier.

Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel Durbin Watson	Tabel Durbin Watson		Keterangan
	dU	4-dU	
1,9763	1,7364	2,2636	Tidak Terjadi Kasus Autokorelasi

Sumber : data primer 2024

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui nilai Durbin Watson (dw) adalah sebesar 1,9763. Selanjutnya nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel *Durbin Watson* pada signifikansi 5% dengan rumus $(k;N)$. Adapun jumlah independent variable adalah dua atau " k " = 3, sementara jumlah sampel " n " = 100, maka $(k;N)=(3;100)$. Angka ini kemudian dilihat pada tabel Durbin Watson. Maka nilai dU sebesar 1,7364 dan nilai dL 1,6131. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai $dU = 1,7364 < dW = 1,9763 < 4 - 1,7364 = 2,2636$ maka dapat disimpulkan terima H_0 , jadi tidak terjadi kasus autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika nilai signifikansi (*p-value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
X ₁	0,056	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X ₂	0,329	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X ₃	0,029	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui nilai signifikansi untuk variabel variabel Etika Pelayanan (X₁) sebesar 0,056, Kualitas Sumber Daya Manusia (X₂) sebesar 0,329, Kualitas Layanan(X₃) sebesar 0,029 Maka nilai signifikansi ketiga variabel di atas lebih besar dari 0,05 dan kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Uji Hipotesis

- a. Hasil pengujian pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah
- 1) Analisis regresi linier sederhana X₁ terhadap Y

Tabel 4.14 Hasil persamaan regresi sederhana Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Koefisien (B)
Constant	0,383
X ₁	0,001

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh model regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,383 + 0,001 X_1 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (b_0) sebesar 0,383 menunjukkan apabila variabel Etika Pelayanan (X_1) sebesar 0, maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 0,383 satuan.
- b) Nilai koefisien regresi variabel Etika Pelayanan bernilai positif sebesar 0,001 menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Etika Pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun akan meningkat sebesar 0,001.
- 2) Hasil uji t pengaruh X_1 terhadap Y

Uji t test ini digunakan untuk membuktikan apakah independent variable secara parsial mempengaruhi dependent variable, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_{01} : Etika Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun

H_{a1} : Etika Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun

Tabel 4.15 Hasil uji t X_1 terhadap Y

Variabel	B (Koefisien regresi)	t_{hitung}	Sig	Ket.
X_1	0,383	4,103	0,001	Signifikan

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.15 dapat dijelaskan hasil uji t bahwa: Pengujian pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun menghasilkan nilai

signifikansi uji t sebesar $0,001 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a1} dan dapat disimpulkan bahwa Etika Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Dilihat dari nilai koefisien regresinya sebesar 0,383 memiliki arti Etika Pelayanan mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun, sehingga arah pengaruh positif yang dihasilkan tersebut signifikan

3) Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_1 terhadap Y

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur presentase total variasi dependent variable yang dijelaskan oleh independent variable di dalam garis regresi.

Tabel 4.16 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_1 terhadap Y

R	R Square
0,137	0,146

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.16 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,137 menunjukkan bahwa hubungan antara Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,146 memiliki arti bahwa pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,146=14,6\%$ dan sisanya 85,4%

dipengaruhi oleh faktor lain selain Etika Pelayanan yang tidak masuk dalam model.

b. Hasil pengujian pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan nasabah

1) Analisis regresi linier sederhana X_2 terhadap Y

Tabel 4.17 Hasil persamaan regresi sederhana kualitas sumber daya manusia terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Koefisien (B)
Constant	0,487
X_2	0,000

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.17 diperoleh model regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,487 + 0,000 X_2 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (b_0) sebesar 0.487 menunjukkan apabila variabel Kualitas Sumber Daya Manusia sebesar 0, maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 0,487 satuan.
- b) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Sumber Daya Manusia bernilai positif sebesar 0,000 menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Kualitas Sumber Daya Manusia ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,000

2) Hasil uji t pengaruh X_2 terhadap Y

Kriteria pengujian gaji sebagai berikut:

H_{02} : Kualitas Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

H_{a2} : Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

Tabel 4.18 Hasil uji t X_2 terhadap Y

Variabel	B (Koefisien regresi)	t_{hitung}	Sig	Keterangan
X_2	0,487	6,249	0,000	Signifikan

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan hasil uji t sebagai berikut: Pengujian pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a2} dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

3) Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_2 terhadap Y

Tabel 4.19 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_2 terhadap Y

R	R Square
0,277	0,284

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.19 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,277 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,284 memiliki arti bahwa pengaruh kualitas SDM

terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,284=28,4\%$ dan sisanya $71,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain selain Kualitas SDM yang tidak masuk dalam model.

c. Hasil pengujian pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah

1) Analisis regresi linier sederhana X_3 terhadap Y

Tabel 4.20 Hasil persamaan regresi sederhana Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Koefisien (B)
Constant	0,614
X_3	0,000

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.20 diperoleh model regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,614 + 0,000 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (b_0) sebesar 0,614 menunjukkan apabila variabel Kualitaslayanan (X_3) sebesar 0, maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 0,614 satuan.
- b) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan bernilai positif sebesar 0,000 menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Kualitas Layanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun akan meningkat sebesar 0,000.

2) Hasil uji t pengaruh X_3 terhadap Y

Uji t test ini digunakan untuk membuktikan apakah independent variable secara parsial mempengaruhi dependent variable, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_{03} : Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun

H_{a3} : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun

Tabel 4.21 Hasil uji t X_3 terhadap Y

Variabel	B (Koefisien regresi)	t_{hitung}	Sig	Ket.
X_3	0,614	7,675	0,000	Signifikan

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.20 dapat dijelaskan hasil uji t bahwa: Pengujian pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a1} dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Dilihat dari nilai koefisien regresinya sebesar 0,614 memiliki arti Kualitas Layanan mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun, sehingga arah pengaruh positif yang dihasilkan tersebut signifikan

3) Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_2 terhadap Y

Tabel 4.22 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi) pengaruh X_3 terhadap Y

R	R Square
---	----------

0,369	0,375
-------	-------

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.21 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,369 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai R *Square* yang diperoleh sebesar 0,375 memiliki arti bahwa pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,375=37,5\%$ dan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan yang tidak masuk dalam model.

d. Hasil pengujian X_1, X_2 dan X_3 terhadap Y

1) Analisis regresi linier berganda

Tabel 4.23 Hasil persamaan regresi berganda Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel	Koefisien (B)
Constant	25,37
X_1	-0,299
X_2	0,302
X_3	0,523

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.23 diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 25,37 + 0,299 X_1 + 0,302 X_2 + 0,523 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (b_0) sebesar 25,37 menunjukkan apabila Etika Pelayanan, Kualitas SDM, dan Kualitas Layanan sebesar 0, maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 25,37 satuan.
- b) Nilai koefisien regresi variabel Etika Pelayanan bernilai negatif sebesar -0,299 menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah antara variabel Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Etika Pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun akan menurun sebesar -0,299.
- c) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas SDM bernilai positif sebesar 0,302 menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Kualitas SDM ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun akan meningkat sebesar 0,302.
- d) Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan bernilai positif sebesar 0,529 menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Hal ini berarti jika Kualitas Layanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah BSI KC Madiun akan meningkat sebesar 0,529.
- 2) Hasil uji F (X_1 , X_2 , dan X_3) terhadap Y

Kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut:

H_{03} : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

H_{a3} : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

Tabel 4.24 Hasil uji F Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

F	Sig
22,14	0,000

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_{a3} diterima yang artinya Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

3) Hasil R^2 (Koefisien Determinasi) X_1, X_2 dan X_3 secara simultan terhadap Y

Tabel 4.25 Hasil Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi) Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan

R	R Square
0,408	0,390

Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.25 diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,408 menunjukkan bahwa hubungan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI

KC Madiun tergolong kuat karena nilai R yang dihasilkan mendekati 1. Nilai R *Square* yang diperoleh sebesar 0,408 memiliki arti bahwa pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,408=40,8\%$ dan sisanya $59,2\%$ dipengaruhi oleh faktor lain selain $X_1 X_2 X_3$ yang tidak masuk dalam model.

E. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun

Menurut Akbar Etika Pelayanan adalah sebuah standarisasi atau suatu perilaku yang baik dan benar dan harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik pula⁹⁰. Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Kemudian pedoman tersebut diterapkan dalam memberikan pelayanan yang beretika kepada nasabah.⁹¹

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji regresi linier sederhana terhadap variabel Etika Pelayanan (X_1) maka menunjukkan nilai positif, artinya Etika Pelayanan (X_1) memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. nilai signifikansi uji t sebesar $0,001 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a1} dan dapat

⁹⁰ Noni Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022, hal 134

⁹¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 59.

disimpulkan bahwa Etika Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Artinya Etika Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,146 memiliki arti bahwa pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,146=14,6\%$ artinya kontribusi variabel Etika Pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 14,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar model. Artinya semakin baik Etika Pelayanan yang di berikan kepada nasabah maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dan sebaliknya apabila Etika Pelayanan yang di berikan kepada nasabah rendah maka, tingkat kepuasan nasabah juga rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Mifnatul Mukharomah dan Mei Santi dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa Etika Pelayanan yang diberikan tersebut dapat menjadi tolak ukur konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau bahkan tidak akan kembali lagi ke tempat tersebut. Bisa dipastikan konsumen akan kembali melakukan pembelian ketika Etika Pelayanan yang diterima konsumen itu baik. Etika Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap konsumen⁹². Dan hasil penelitian Odi Bangun Pangestu, menyatakan etika kerja Islam dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹³

⁹² Mifnatul Mukharomah, Mei Santi, "Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam", Vol. 09, No.02, Oktober 2021, hal 99

⁹³ Odi Bangun Pangestu, *skripsi*, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)" hal 70

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan di atas dapat diketahui bahwa hipotesis pertama (H_{a1}) yang menyatakan Etika Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Madiun diterima. Variabel Etika Pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

2. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun

Sedarmayanti mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental). Dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah bukti nyata kinerja aktual yang diberikan perusahaan kepada nasabah yaitu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, artinya memiliki kemampuan dalam menjalankan berbagai tugas kerja yang diberikan akan lebih efisien dalam bekerja. Dengan demikian maka Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memiliki kompetensi baik dari aspek fisik maupun aspek intelektual. Kemampuan SDM dalam hal ini mampu menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan respon yang baik dari nasabah dalam bentuk kepuasan dan loyalitas⁹⁴.

Berdasarkan hasil dari uji regresi linier sederhana terhadap variabel Kualitas SDM (X_2) menunjukkan nilai positif, artinya Kualitas SDM (X_2)

⁹⁴ Muhammad Amhas, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan", *Jurnal*, Volume 3 ,No.1, 2018, Hal 138.

memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a2} dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun artinya, Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,277 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,284 memiliki arti bahwa pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,284=28,4\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya semakin berKualitas SDM yang di miliki maka dapat mempengaruhi pada tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Peltier and Dahl menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa, mempengaruhi kepuasan konsumen Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan/ service yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan⁹⁵.dan hasil penelitian yang di lakukan Muzdalifah yang

⁹⁵Ayu Desi Indrawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar"., *Jurnal* , Vol. 7, No. 2, Agustus 2013,hal 135

menyatakan Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap mutu layanan pada Bank Syariah Mandiri Pare-pare.⁹⁶

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan di atas dapat diketahui bahwa hipotesis pertama (H_{a2}) yang menyatakan Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Madiun diterima. Variabel Kualitas SDM memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun

Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi Kualitas Layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya Kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.⁹⁷

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana terhadap variabel Kualitas Layanan (X_3) menunjukkan nilai positif, artinya Kualitas Layanan (X_3) memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah

⁹⁶Sitti Muzdalifah, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare", skripsi, hal 66

⁹⁷ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.3, No.1, 2014, hal 22.

terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun .Dengan nilai signifikansi uji t sebesar $0,001 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga diterima H_{a3} dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.artinya Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,369 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,375 memiliki arti bahwa pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,375=37,5\%$ dan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan yang tidak masuk dalam model. Artinya semakin baik tingkat Kualitas Layanan yang di berikan maka, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah,dan sebaliknya apabila Kualitas Layanan yang di berikan buruk maka,semakin rendah tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang di lakukan darmawan, menyatakan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.⁹⁸

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan di atas dapat diketahui bahwa hipotesis pertama (H_{a3}) yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Madiun diterima. Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Dalam Kualitas

⁹⁸ Zulfikri Charis Darmawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* , vol 3, no 2, hal 113

pelayanan terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dalam hal ini Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Sebagai penyedia layanan jasa masyarakat ataupun nasabah sangat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan.⁹⁹

4. Pengaruh Etika Pelayanan ,Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Madiun

Berdasarkan hasil yang di peroleh dari uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_{a4} diterima yang artinya Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,408 menunjukkan bahwa hubungan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong kuat karena nilai R yang dihasilkan mendekati 1. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,408 memiliki arti bahwa pengaruh Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,408=40,8\%$ dan sisanya $59,2\%$ dipengaruhi oleh faktor lain selain X_1 X_2 X_3 yang tidak masuk dalam model. Sehingga hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan Etika Pelayanan(X_1),Kualitas

⁹⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2009),88.

SDM (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mifnatul Mukharomah dan Mei Santi dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa Etika Pelayanan yang diberikan tersebut dapat menjadi tolak ukur konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau bahkan tidak akan kembali lagi ke tempat tersebut. Bisa dipastikan konsumen akan kembali melakukan pembelian.¹⁰⁰ Kemudian Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Peltier and Dahl (2009) menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa, mempengaruhi kepuasan konsumen Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Jika karyawan memberikan pelayanan/ service yang baik kepada pelanggan, tentu pelanggan akan merasa terpuaskan sehingga nantinya akan loyal pada perusahaan¹⁰¹. Kemudian penelitian ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono mengatakan bahwa, apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi Kualitas Layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka Kualitas Layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya Kualitas

¹⁰⁰ Mifnatul Mukharomah, Mei Santi, "Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam", Vol. 09, No.02, Oktober 2021, Hal 99

¹⁰¹ Ayu Desi Indrawati, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar", *Jurnal*, Vol. 7, No. 2, Agustus 2013, Hal 135

suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten¹⁰².

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa ketika Etika Pelayanan, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Layanan dilakukan secara bersama-sama maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun.

Dalam penelitian ini usia nasabah menunjukkan bahwasanya nasabah BSI KC Madiun di dominasi nasabah berusia 17 – 27 tahun yang memiliki presentase sebesar 93%. Hal ini disebabkan kisaran usia tersebut di dominasi oleh para pelajar mahasiswa dan pekerja aktif sebagai tabungan pendidikan dan penghasilan dari persusahaan ataupun tempat bekerja. Selanjutnya presentase pendidikan nasabah di dominasi oleh S1,D1,D3 Dengan presentase sebesar 61%. Hal ini dapat terjadi karena semakin tinggi pendidikan nasabah maka nasabah akan lebih mengerti dan membutuhkan transaksi perbankan. Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BSI KC Madiun adalah wanita dengan presentase sebesar 64%. Hal ini di sebabkan karena wanita adalah pemegang kendali keuangan keluarga dan memiliki banyak waktu untuk bertransaksi dengan bank. Selanjutnya presentase pekerjaan nasabah BSI KC Madiun sebagian besar di dominasi oleh pelajar mahasiswa dengan presentase sebesar 29% . Hal ini di sebabkan karena pelajar atau mahasiswa aktif bertransaksi dengan bank untuk keperluan biaya pendidikan bank.

¹⁰² Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, Vol.3, No.1, 2014, Hal 22.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan yang sudah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Etika Pelayanan (X_1) memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun Madiun menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,001 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a1} dan dapat disimpulkan bahwa Etika Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. artinya Etika Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,146 memiliki arti bahwa pengaruh Etika Pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,146=14,6\%$ artinya kontribusi variabel Etika Pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun sebesar 14,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar model.
2. Variabel Kualitas SDM (X_2) memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun Madiun menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a2} dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan

nilai sebesar 0,277 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,284 memiliki arti bahwa pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,284=28,4\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Kualitas Layanan (X_3) memiliki hubungan yang berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Dengan menghasilkan nilai signifikansi uji t sebesar $0,001 < 0,05$ ($\alpha=5\%$), sehingga terima H_{a3} dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun. artinya Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,369 menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun tergolong cukup. Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0,375 memiliki arti bahwa pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun adalah sebesar $0,375=37,5\%$ dan sisanya $62,5\%$ dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan yang tidak masuk dalam model.
4. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_{a3} diterima yang artinya Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KC Madiun. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,408 menunjukkan bahwa

hubungan antara Etika Pelayanan, Kualitas SDM dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa antara lain:

1. Bagi Bank BSI

- a. Diharapkan untuk mengadakan pelatihan untuk pegawai BSI KC Madiun dalam meningkatkan komunikasi dengan nasabah
- b. Diharapkan mampu mengoptimalkan sistem layanan digital untuk mengurangi transaksi manual.
- c. Diharapkan untuk menambah jumlah teller dan cs untuk mengurangi antrian panjang saat jam sibuk.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bisa memperbaiki penelitian ini dengan menambah variabel seperti kualitas produk atau yang lainnya agar lebih kompleks sehingga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Buku

- Arifin, Zainal, Penelitian Pendidikan. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014)
- Az, Lukman Santoso dan Yutisa Tri Cahyani. *Hukum Perbankan Aspek Hukum Perlindungan Nasabah*, (Jawa Tengah: CV. Intishar Publisng, 2019), 20.
- Bharmawan, Agus Surya. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Surabaya: scopindo media Pustaka)
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. (Semarang: Undip, 2018), 161.
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. (Semarang: Undip, 2018)
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. (Semarang: Undip, 2018)
- Janie, Dyah Nirmala Arum. Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS. (Semarang: Semarang University Press, 2012)
- Maskuroh, Nihayatul. *Etika Bisnis Islam*. (Banten: CV Media Karya Kreatif, 2020),
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Sugiyono, Statistik untuk Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Syahrum dan Salim, Metodologi Penelitian Kuantitatif. (Badung: Citapustaka Media, 2014)
- Widarjono, Agus, Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015),
- Wulansari, Andhita Dessy, Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka felicha, 2016)

Jurnal

- Abdiansyah Febtado, dkk, “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang”, Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, Volume XII, (2020)
- Adella, Sinky, Dila Anggraini, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi)”, *jurnal*, vol 2, maret 2021,

- Adetiansi, Noni Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022,
- Agung, Artha Wijaya¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani, " *Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda*", *jurnal*, Volume 7, Nomor 1, 2019
- Amaliyah, Rizki, "Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang", *jurnal society*, vol 11, no 2, desember 2020,
- Amhas, Muhammad, " *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan*", *jurnal*, Volume 3 ,No.1, 2018
- Amhas, Muhammad, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan", *jurnal*, Volume 3 ,No.1
- Arif, Sukuryadi, Fatimaturrahmi, " *Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar Di Perpustakaan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Terpadu Smp Negeri 1 Praya Barat*", *jurnal JISIP* ,Vol. 1 No. 2, November 2017
- Atika Kina, Nisa' Ulul Mafra, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim", *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 17 No.4, Januari 2020
- cahyani Endang, Ida Rapida, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Di Bank Mandiri Kcp Rancaekek", *jurnal*, vol 1, no1, desember 2022,
- Cut, Yunina Eriva, Totok Rudianto, Amalia Mizlina, " *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (Sp2d) Pada Bendahara Umum Daerah Kota Banda Aceh*", *jurnal*, Vol. 9 No. 01 (2022)
- Elza, Finnora, Ismail Razak, " *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah*", *jurnal*, Vol.5, No.2, mei 2017
- Indrawat, Ayu Desi, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar" ., *Jurnal* , Vol. 7, No. 2, Agustus 2013

- Jauhariyah, Habibullah, Nur Amin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Yaman Berasan", jurnal, vol 1, no 2, 2022
- Jureid, "Implementasi Etika Pelayanan Pada Mini Market Dan Swalayan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit Yang Maksimal Ditinjau Dari Ekonomi Islam", Jurnal Ekonomi Islam, Volume V, No. 1, Januari – Juni 2020
- Kurniawan, Danang, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah," *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* (Kudus: Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2020)
- Lestari, Ainul Tri, Khalid Iskandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal", *jurnal*, vol 03, no 01, agustus 2021
- Leuhery, Ferdy, "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku", *Jurnal*, vol 6, No1, Februari 2018, hal 119
- Lolang, Enos, "Hipotesis Nol Dan Hipotesis Alternatif", *Jurnal KIP*, Vol. III., No. 3, November 2014 – Februari 2015, hal 685
- Malina, Azkiya Binta, Hendri Tanjung, Syarifah Gustiawati, "Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia : Studi Riset Di BSI Kcp Citeureup 1", *jurnal*, vol 5, no 1, 2022,
- Maulana, Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi" *Jurnal Ekonomi* Volume 7 Nomor 2, November 2016,
- Mukharomah, Mifnatul, Mei Santi, "Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam", Vol. 09, No.02, Oktober 2021,
- Noni, Adetiansi Putri, Hayanuddin Safri, Zufri, "Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Etika Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Warung Kopi Gelas Batu Kota Pinang", *jurnal*, vol 2, no 2, maret 2022,
- Nurmalina, Weli, "Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)", *jurnal*, 2012, hal 12
- Pradana, Ryan Wahyu dan A'rasy Fahrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin, Kcp Gresik", *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume 3 Nomor 3, (2020)
- Sani, Isabella Br PA, Abdullah, Anjur Perkasa Alam, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Konsep

Ekonomi Islam Pada PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat”, *jurnal*, vol 1,no1,oktober 2022

Widarjono, Agus, Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015)

Yudiana, Fetria Eka and Joko Setyono, “Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah,”*jurnal*, Vol. 10, No.1, Juni 2016

Zulfikri, Charis Darmawan,”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”,*jurnal ekonomi danbisnis islam* , vol 3, no 2

Hermanto,”Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bprs Berkah Ramadhan”, *Jurnal Etikonomi* ,Vol. 12 ,No. 1, April 2013

Iskandar, Ainul Tria Lestari,Khalid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal", *jurnal*,vol 03, No 01, 2021

Skripsi

Maslakatus, Solikah,”Pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Madiun, skripsi

Muzdalifah, Sitti,”Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”, skripsi

Rokhani, Siti,”Pengaruh Kompetensi Teller Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di BRI Syariah KCP Ponorogo”,skripsi,2019

Septiani, Rekyan,”Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di Bank BRI Syariah Kcp Ponorogo”, skripsi, 2019

Sulistiani, Nita,”Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Rengat”, skripsi

Wawancara

Ahmad Faizin,”wawancara”, 20 september 2024

Tri Wulandari,”wawancara”, 20 september 2024

Selfira Agustin,”wawancara”, 21 septemember 2024

Bayu Irawan,”wawancara”, 24 september 2024

Ana Suprihatin,”wawancara”, 24 september 2024



IAIN
PONOROGO