

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM, KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BSI KCP AHMAD YANI NGANJUK**

SKRIPSI



Oleh:

Lina Rahayu Pujawati

NIM 402190229

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2023**

**PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM, KUALITAS
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BSI KCP AHMAD YANI NGANJUK**

SKRIPSI

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



Oleh:

Lina Rahayu Pujawati
NIM 402190229

Pembimbing:

Ajeng Pipit Fitriani, M.S.A.
NIP 199006102020122018

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2023**

ABSTRAK

Pujawati, Lina Rahayu. Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ajeng Pipit Fitriani, M.S.A.

Kata Kunci: Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan juga fasilitas. Banyak nasabah yang beranggapan bahwa pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk sudah menerapkan etika kerja islam, kualitas pelayanan yang baik, dan juga menyediakan fasilitas yang lengkap akan tetapi hal tersebut belum memberikan rasa puas bagi nasabah karena masih terdapat beberapa hal yang belum maksimal. Dari segi etika kerja islam masih terdapat permasalahan mengenai jam buka bank yang molor sehingga pelayanan harus tertunda, selain itu dari segi kualitas pelayanan masih terdapat nasabah yang mengeluh mengenai antrian yang lama, dan yang terakhir dari segi fasilitas masih terdapat nasabah yang mengeluh mengenai ruang parkir dan juga ruang tunggu yang sempit.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *Probability Sampling* yaitu metode *Simple Random Sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat analisis SPSS versi 20 melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial etika kerja islam dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, akan tetapi pada variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Selain itu berdasarkan uji F variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.



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

Terakreditasi "B" sesuai SK BAN-PT No : 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat : Jl. Puspita Jaya, Pintu, Jenangan, Ponorogo Telp. (0352) 3576565, Kode Pos 63492
Email: febi@iainponorogo.ac.id Website: <http://https://febi.iainponorogo.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL SKRIPSI
1.	Lina Rahayu Pujawati	402190229	Perbankan Syariah	Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Umum Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

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

Ponorogo, 02 Mei 2023

Mengetahui

Ketua jurusan Perbankan Syariah


Muhadani Amri, M.S.Ak
NIP.198907102018011001

Menyetujui,



Ajeng Pipit Fitriani, M.S.A.
NIP.199006102020122018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk
Nama : Lina Rahayu Pujawati
NIM : 402190229
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 :

Dr. Aji Damanuri, M.E.I

NIP 197506022002121003

Penguji I :

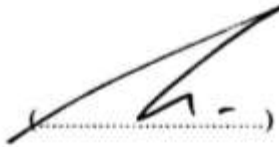
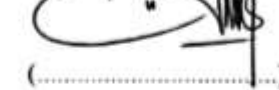
Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.

NIP 198608082019032023

Penguji II :

Ajeng Pipit Fitriani, M.S.A.

NIP 199006102020122018

()
()
()

Ponorogo, 17 Mei 2023
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

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

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lina Rahayu Pujawati
NIM : 402190229
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/ Tesis : Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Menyatakan bahwa naskah skripsi 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, 25 Mei 2023

Penulis



Lina Rahayu Pujawati

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lina Rahayu Pujawati

NIM : 402190229

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM, KUALITAS PELAYANAN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP AHMAD
YANI NGANJUK

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

Ponorogo, 02 Mei 2023

Pembuat Pernyataan



Lina Rahayu Pujawati
NIM 402190229

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
B. Kajian Pustaka	34

C. Kerangka Berfikir	37
D. Hipotesis	38
BAB III. METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
C. Lokasi atau Tempat Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel	47
E. Jenis dan Sumber Data	49
F. Metode Pengumpulan Data	50
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
BAB IV. PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA.....	59
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
B. Hasil Pengujian Instrumen	63
C. Hasil Pengujian Deskriptif	66
D. Hasil Pengujian Hipotesis	69
E. Pembahasan.....	79
BAB V. PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94
RIWAYAT HIDUP	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan, karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan.¹ Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi etika kerja islam, kualitas pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah terutama pada bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

Etika Kerja Islam merupakan sebuah orientasi yang membentuk dan mempengaruhi keterlibatan dan partisipasi pengikutnya di lingkungan kerja. Seseorang yang mempunyai etika baik dalam organisasi akan lebih giat. Seseorang yang memiliki etika kerja Islam yang tinggi dan berpedoman pada etika agama yang ditentukan maka akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, hal itu menjadi prioritas utama bagi bank.²

¹Shinta Maharani dkk, "The Effect of Quality Service and Facilities on Customer Satisfaction Trough Emotions as Intervening Variable (Case Study at Bank BRI Sharia Madiun Indonesia)", *ICIS: IAIN Ponorogo*, (2020).

²Rachmad Hidayat, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 59.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil riset memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan terbaik.³ Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau tersirat dalam diri pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni fasilitas yang terdapat pada suatu perusahaan tersebut. Fasilitas merupakan sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Tersedianya fasilitas juga akan menunjang kelancaran dalam bertransaksi tentu akan membuat nasabah menjadi puas. Disadari atau tidak nasabah sangat kritis akan ketersediaannya fasilitas yang ada di bank, baik dari segi tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu dan juga fasilitas pendukung untuk transaksi.⁴ Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan,

³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 233.

⁴ Wulan Sri Devi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng", *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), hlm. 5-6.

karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.⁵

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁶ Nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Alasan memilih lokasi penelitian pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk karena salah satu bank yang mengadakan program terbaru setiap bulannya, seperti program cicil dan gadai emas, program rocktober, dan program aktivasi 10.000 BSI Mobile dengan harapan kepuasan nasabah dapat meningkat.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, etika kerja islam seperti menerapkan sikap disiplin, jujur dan adil, memperhatikan aturan perilaku dan juga moralitas kepada nasabah, serta bertanggung jawab sudah diterapkan, namun belum maksimal. Ini ditunjukkan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah yakni Bapak Mohammad Ulil yang mengeluh mengenai jam buka bank yang molor, sehingga pelayanan yang harusnya sudah terselesaikan harus tertunda dan kepuasan nasabah dapat menurun.⁷

⁵ Ninik Srijani," Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center, "*Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07(2017), 33.

⁶ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung : Indeks. 2010) h. 27.

⁷ Ulil, Wawancara, 13 Oktober 2022.

Dari segi kualitas pelayanan pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk sudah menerapkan pelayanan yang baik. Dilihat dari empati, penampilan, dan juga keandalan yang diberikan kepada nasabah. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang kurang maksimal, dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah yakni Ibu Nuraini yang mengeluh mengenai antrian yang lama sampai akhirnya beliau tidak sabar menunggu dan pulang kembali.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan di *Customer Service* BSI Ahmad Yani Nganjuk.

Dilihat dari segi fasilitas yang terdapat pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, disana sudah menyediakan berbagai macam fasilitas seperti tempat parkir, mushola, banking hall, ruang tamu, dan toilet. Akan tetapi masih terdapat nasabah yang mengeluh mengenai kurang memadainya fasilitas yang sudah tersedia di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Suketwati, menyatakan bahwa ketersediaan ruang antrian yang belum memuaskan. Menurut beliau ruang antrian yang ada terlalu sempit sehingga kurang nyaman jika terlalu banyak orang. Selain itu beliau mengeluh tentang tempat parkir yang terlalu sempit.⁹ Padahal fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.¹⁰

⁸ Nuraini, Wawancara, 15 Oktober 2022.

⁹ Suketwati, Wawancara, 11 Oktober 2021.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2018), 120.

Hasil dari penelitian terdahulu yang pertama hasilnya menunjukkan bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Didukung hasil dari penelitian kedua yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹² Hasil penelitian yang ketiga berlawanan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹³ Penelitian yang keempat juga menunjukkan hasil yang berlawanan yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹⁴

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang diberikan oleh BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk telah memenuhi harapan nasabahnya. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

¹¹ Rony Billiarido Tinus, “Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: UMY, 2020).

¹² Wulan Sri Devi, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng”, *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

¹³ Zulkifli Sultan, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega Makassar Selatan” (*Jurnal Management*: 2019).

¹⁴ Asep Abdul Halim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb KCP Cicalengka” (*Jurnal Dimamu*: 2021).

1. Apakah etika kerja islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk?
4. Apakah etika kerja islam, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat dicapai tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.
4. Untuk mengetahui pengaruh etika kerja islam, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis untuk mengetahui Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap kepuasan Nasabah di Bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perbankan

- 1) Dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi dalam meningkatkan peran lembaga keuangan yang ada di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.
- 2) Diharapkan bisa bermanfaat untuk BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk sebagai dasar bahan masukan atau acuan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan yang ada di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk yang berhubungan dengan etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas sehingga bisa mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada Bank tersebut.

b. Bagi Nasabah

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi ketika nasabah memilih bank syariah.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini bisa disajikan secara sistematis peneliti menyusunnya ke dalam lima bab yang berkelanjutan dan berhubungan satu sama lain. Kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: TEORI

Bab ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi atau tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas Instrumen, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran dari peneliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasakan rasa puas. Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana utama dalam pemasaran. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan.¹

Kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan

¹ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Indeks. 2010) h. 27.

dengan senang hati akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Kepuasan bank yang diberikan oleh bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi secara gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadikan bukti mengenai kualitas jasa yang ditawarkan.²

² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019), 264.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Terdapat lima faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:³

1) Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga 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 selektif terhadap harga.

3) Pelayanan yang Berkualitas

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik yakni sesuai dengan apa yang diharapkan dan juga sesuai dengan etika. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer ada *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini kualitas pelayanan mempunyai lima

³ Hendi Irawan, 10 Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), 37.

dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

4) Faktor Emosional

Emosi yang dimaksud merupakan suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, begitu juga sebaliknya.

5) Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

Pelanggan akan merasa semakin puas, apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk, pelayanan, atau fasilitas yang ada. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.⁴

c. Indikator dari Kepuasan

Ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran yang akan dijadikan indikator dalam variabel kepuasan yaitu sebagai berikut:⁵

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

Cara yang paling mudah untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara langsung dengan menanyakan kepada

⁴ Ibid.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019), 264.

pelanggan mengenai seberapa puas mereka dengan produk/jasa yang diberikan. Biasanya ada bagian dalam proses pengukuran. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa perusahaan yang bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk/jasa pesaing.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Beberapa penelitian memilih kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk/jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk/jasa pesaing. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.⁶

3) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja.

⁶ Ibid.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.⁷

5) Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya yang relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali (seperti pembelian mobil, rumah, asuransi jiwa), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan merupakan ukuran yang paling penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

6) Ketidakpuasaan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasaan pelanggan meliputi: komplain, pengembalian produk atau retur, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar) dan konsumen yang beralih ke pesaing.⁸

d. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan pelanggan pada akhirnya menjadi suatu kebutuhan dalam perusahaan karena seperti diungkapkan sebelumnya bahwa tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan.⁹ Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini digunakan untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon beban pulsa.

2) Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan banyak dilakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuesioner) kepada para pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.

⁹ Elviana, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: IPB Press, 2020), 147.

4) *Last Customer Analysis*

Merupakan metode memantau kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau beralih ke perusahaan pesaing. Mereka dihubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab berhenti menjadi pelanggan perusahaan tersebut.¹⁰

2. Etika Kerja Islam

a. Pengertian Etika

Etika adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan buruk secara moral. Adapun etika adalah ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup di dalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan, prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar, yaitu baik-buruk, dan kewajiban-tanggung jawab. Etika tidak lagi sekedar melihat perilaku dan kehidupan manusia sebagai manusia begitu saja, melainkan melihat perilaku dan kehidupan manusia sebagai manusia dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus tertentu.¹¹

Secara etimologis, kata etika / etos kerja itu sendiri berasal dari bahasa Yunani, *ethos*, yang berarti sikap kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Kemudian dari kata ini

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 266.

¹¹ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 41.

lahirlah kata *ethic* atau etika yang mempunyai arti pedoman, moral, dan perilaku. Maka *ethos* diartikan sebagai karakteristik, dan sikap, kebiasaan, serta kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang individu atau sekelompok manusia.¹²

b. Pengertian Etika Kerja Islam

Islam mewajibkan setiap muslim khususnya yang memiliki tanggung jawab untuk bekerja. Bekerja merupakan salah satu sebab pokok yang memungkinkan manusia berusaha memiliki harta kekayaan.¹³ Etika kerja Islam patut untuk mendapatkan perhatian karena merupakan hal yang ideal dimana seorang muslim berusaha untuk mewujudkannya. Etika kerja dalam syari'at islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai suatu yang baik dan benar.¹⁴

Konsep etika Islam memiliki karakter atau ciri khusus yaitu mengatur tentang bagaimana hubungan manusia dengan Tuhan, dengan sesama manusia, dengan lingkungan, dan masyarakat. Etika Islam bersumber pada firman Allah SWT yang autentik, yaitu Al-Quran dan Hadits yang merupakan contoh-contoh dari

¹² Sonny Keraf dan Imam. R.H, *Etika Bisnis, Membangun Citra Bisnis Sebagai Profesi Luhur*, (Yogyakarta: Penerbit Kanisiu, 2020), 10.

¹³ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Prenadamedia Group, Jakarta, 2018), hlm. 75.

¹⁴ Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), 6.

kehidupan Nabi Muhammad SAW, serta Ijma dan Qiyas. Hukum dan ketetapan etika dapat dijadikan pegangan dan pedoman hidup, yaitu berlandaskan pada dasar-dasar moral yang ditetapkan oleh Allah SWT. Etika kerja yang islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal atau haram.¹⁵

c. Konsep Dasar Etika Kerja Islam

Terdapat lima hal yang mendasari etika kerja Islam, yaitu:

1) *Unity* (kesatuan)

Ini adalah konsep keesaan Allah (tauhid) yang berarti semua aspek dalam hidup dan mati terkait dengan Allah sebagai bentuk hubungan vertikal antara manusia dan Tuhannya. Sebagai seorang muslim harus melihat bahwa segala sesuatu yang ada di dunia ini adalah milik Allah dan akan dikembalikan pada-Nya.

2) *Equilibrium* (adil, keseimbangan, harmoni)

Semua aspek kehidupan harus seimbang agar dapat menghasilkan keteraturan dan keamanan sosial sehingga

¹⁵ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah, Kaya di Dunia, Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 171.

kehidupan manusia di dunia dan di akhirat nanti melahirkan harmoni dan keseimbangan

3) *Free will* (kebebasan berkehendak)

Setiap manusia diberi kebebasan untuk berbuat atau mengerjakan sesuatu sesuai dengan keinginannya. Tetapi Allah memberikan koridor yang boleh dan tidak boleh. Allah juga menurunkan Rasul-Nya untuk memberikan peringatan dan kabar gembira. Pelanggaran terhadap aturan Allah akan dimintai pertanggungjawaban.

4) *Responsibility* (tanggung jawab)

Karena kebebasan yang diberikan diatas, maka manusia harus memberikan pertanggungjawabannya nanti di hadapan Allah atas segala keputusan dan tindakan yang dilakukannya.

5) *Benevolence* (ihsan)

Semua keputusan dan tindakan harus membawa keuntungan atau kemanfaatan, baik di dunia maupun di akhirat nanti. Islam tidak membenarkan setiap tindakan yang dapat menimbulkan kerusakan terhadap diri, masyarakat, bahkan makhluk hidup lain seperti binatang, tumbuhan, dan alam.¹⁶

d. Indikator Etika Kerja Islam

Indikator etika kerja seorang muslim dapat dilihat dari perilaku kerja yang ditampilkan yang didasarkan pada pandangan

¹⁶ Ibid, hlm. 178-179.

dan keyakinannya terhadap ajaran Islam tentang kerja. Etos kerja Islami yang ditampilkan oleh pekerja muslim dapat dilihat dari perilaku kerja sebagai berikut:¹⁷

1) Aturan Perilaku dan Moralitas

Etos kerja Islami terlihat dari ketekunan yang ditunjukkan dalam bekerja. Ketekunan dalam bekerja sejalan dengan proses pekerjaan yang bersungguh-sungguh, akurat dan sempurna. Hal ini yang mendorong timbulnya ketekunan dalam bekerja. Selain itu, salah satu kompetensi moral yang dimiliki seorang yang berbudaya kerja Islami itu adalah nilai keikhlasan. Bekerja ikhlas berarti bekerja dengan niat hanya menghendaki keridhaan Allah Swt. Bekerja dengan ikhlas berarti melaksanakan pekerjaannya secara profesional dengan motivasi utamanya untuk melaksanakan pekerjaan sesuai amanah yang harus ditunaikannya. Keikhlasan dalam bekerja dibutuhkan untuk memberi pelayanan yang baik terhadap orang lain, khususnya rekan kerja dan organisasi yang menjadi wadah pekerjaan.¹⁸

2) Jujur dan Adil

Sikap jujur dan adil mencerminkan kualitas keimanan seseorang yang kuat. Karena kekuatan iman inilah yang

¹⁷ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Prenadamedia Group, Jakarta, 2018), hlm. 78.

¹⁸ Ibid.

menjadikan ia dapat menjaga sikap dan perilakunya. Pribadi yang beriman hanya memprioritaskan perilakunya pada hal yang baik dan bermanfaat. Ia sadar bahwa berbohong menipu, atau hal-hal lain yang tidak jujur akan merugikan dalam berinteraksi di dalam pekerjaan atau kehidupan. Selain itu, penerapan perlakuan adil di tempat kerja akan menguatkan semangat kerja dan meningkatkan kepuasan pelanggan pada sebuah perusahaan atau organisasi.¹⁹

3) Bertanggung Jawab

Tanggung jawab akan mulai tampak dikala manusia sudah menyadari atas perbuatan baik dan perbuatan buruk yang dilakukan. Karena itu tanggung jawab adalah sikap yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap manusia. Melalui perilaku sikap tanggung jawab, seseorang dapat dihargai oleh orang lain. Tanggung jawab merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap apa yang telah ditugaskan kepadanya. Tanggung jawab adalah bentuk komitmen individu dalam setiap aktifitasnya.

4) Disiplin Kerja

Salah satu esensi dan hakikat dari etika kerja adalah cara seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu. Dia sadar waktu adalah netral dan

¹⁹ Ibid, 79.

terus mnerayap dari detik ke detik dan dia pun sadar bahwa sedetik yang lalu tak akan pernah kembali kepadanya. Sadar untuk tidak memboroskan waktu, setiap pribadi muslim yang memiliki etos kerja tinggi akan segera menyusun tujuan, membuat perencanaan kerja, kemudian melakukan evaluasi atas hasil kerjanya. Pemanfaatan waktu dengan baik menjadi salah satu indikator pekerja muslim dapat mencapai prestasi. Dalam dunia kerja, pembagian waktu kerja harus ditetapkan untuk menunjang efektifitas kinerja karyawan. Pemanfaatan waktu yang baik ditandai dengan tidak menunda pekerjaan dan melakukan segala hal tepat waktu, sehingga pekerjaan tidak terbengkalai dan memperoleh hasil yang maksimal.²⁰

3. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²¹ Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, kemudian penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan

²⁰ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Prenadamedia Group, Jakarta, 2018), hlm. 79.

²¹ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), 180.

atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.²²

b. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan diantaranya:²³

²² Philip Kotler, *Marketing Management: An Asian Perpektive* (Jakarta: Prenhallindo, 2019), 168.

²³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018), 223.

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

2) Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Costumer Service* (CS) yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintas. Petugas CS harus mampu memikat dan mengambil pelanggan, sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan seakan. Untuk ini semua sebelum menjadi CS, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.²⁴

3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan

Sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Costumer Service* (CS) harus mampu

²⁴ Ibid.

melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkan pelanggan. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan petugas *Costumer Service* (CS) harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas *Costumer Service* (CS) harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Petugas CS pun mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.²⁵

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, petugas *Costumer Service* (CS) harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun.

²⁵ Ibid.

Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan pelanggan kepada bank.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Costumer Service* (CS) harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Costumer Service (CS) harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas CS yang lamban akan membuat pelanggan lari. Usaha mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.²⁶

²⁶ Ibid., 223-225.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian teori tersebut yang dapat dijadikan pedoman umat Islam dalam melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhannya. Indikator kualitas pelayanan atau jasa meliputi:²⁷

1) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan

²⁷ Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2018),137.

waktu yang disepakati. *Reliability* menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) atau melaksanakan layanan yang dijanjikan secara menyenangkan dan akurat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah/keluhan pelanggan.

4) Empati (*Empathy*)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan berindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan para karyawan. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan

operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang sopan dan beretika.

4. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal.²⁸ Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah. Seperti halnya standar dari kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan nasabah. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi di bank, sehingga bank mampu melaksanakan fungsinya sebagai lembaga penyedia jasa di bidang keuangan tersebut.²⁹

Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

²⁸ Philip Kotler dan Kevin Lance Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 45.

²⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 156.

Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas (*Serviscape*) bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya. Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Desain dan *layout* gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi konsumen. Fasilitas merupakan penampilan kemampuan sarana prasana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja.³⁰

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas antara lain sebagai berikut:³¹

1) Sifat dan Tujuan Organisasi Jasa

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman

³⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 148.

³¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 46.

(dilengkapi dengan TV, tersedia cukup tempat untung berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi.

2) Ketersediaan Tanah

Sebuah perusahaan membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan jasanya perlu mempertimbangkan beberapa faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

5) Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan disekitar, fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

6) Biaya Konstruksi dan Operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh pada desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan. Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa memiliki pengaruh tersendiri terhadap perasaan dan respon pelanggan. Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas jasa.

c. Indikator Fasilitas

Untuk mempresentasikan variabel fasilitas agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka disusun indikator-indikator yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan dalam item-item pernyataan didalam kuesioner, yaitu penampilan dan keadaan lingkungan sekitar, perencanaan ruangan, serta perlengkapan dan peralatan.³²

1) Pertimbangan atau Perencanaan Spesial (Penampilan dan Keadaan Lingkungan Sekitar)

Aspek-aspek seperti tampilan gedung, tampilan ruangan, tempat parkir, desain dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang

³² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2018), 46.

melihatnya. Respon inilah yang dipersepsikan sebagai kualitas visual yang mampu mendorong terbentuknya respon yang diinginkan dari pelanggan.

2) Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan juga ruang tunggu yang bersih juga memadai.

3) Perlengkapan dan Peralatan

Perlengkapan dan peralatan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana perlindungan barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan dan lain-lain.

B. Kajian Pustaka

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa kajian penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Berikut adalah penjelasan dari penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Eri Kurniawati (2018)	Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah	X_1 = Etika Kerja Islam Y = Loyalitas Nasabah	Etika kerja Islam dan berpengaruh terhadap	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam. Perbedaannya terletak pada variabel Y yakni

		(Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)		loyalitas nasabah	kepuasan nasabah serta lokasi penelitian.
2.	Ahmad Abdila Reza (2018)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa FEBI di Lampung	X_1 = Fasilitas X_2 = Pelayanan Y = Minat Transaksi	Fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat transaksi	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang fasilitas dan pelayanan. Perbedaannya terletak pada variabel Y yakni kepuasan nasabah
3.	Anna Thesya Saimona (2018)	Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Bank pada Bank Syariah Mandiri Lampung	X_1 = Etika Kerja Islam X_2 = Kualitas Layanan Y = Kinerja Bank	etika kerja Islam dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja perbankan	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam dan kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada variabel Y yakni kepuasan nasabah
4.	Rian Sagita (2018)	Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar	X_1 = Fasilitas X_2 = Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang fasilitas dan kualitas pelayanan dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
5.	Restu Khaliq (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin	X_1 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
6.	Sumarti (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo	X_1 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

7.	Zulkifli Sultan (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega Makassar Selatan	X_1 = Kualitas Layanan X_2 = Etika Kerja Islam Y = Kepuasan Nasabah	Kualitas layanan dan etika kerja islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam dan kualitas pelayanan serta variabel Y yakni kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
8.	Rony Billiardo Tinus (2020)	Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta	X_1 = Etika Kerja Islam X_2 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam dan kualitas pelayanan serta variabel Y yakni kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
9.	Wulan Sri Devi (2020)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh	X_1 = Fasilitas X_2 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang fasilitas, kualitas pelayanan dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
10.	Ajeng Tria Permatasari (2021)	Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Karyawan BNI Syariah Di Yogyakarta	X_1 = Etika Kerja Islam Y_1 = Kepuasan Kerja Y_2 = Motivasi Kerja	Etika kerja Islam berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
11.	Alfonsus B. Say (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Central Asia TBK Jakarta Utara	X_1 = Kualitas Pelayanan X_2 = Fasilitas Y = Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
12.	Asep Abdul	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas	X_1 = Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dan	Persamaannya yakni sama-sama membahas

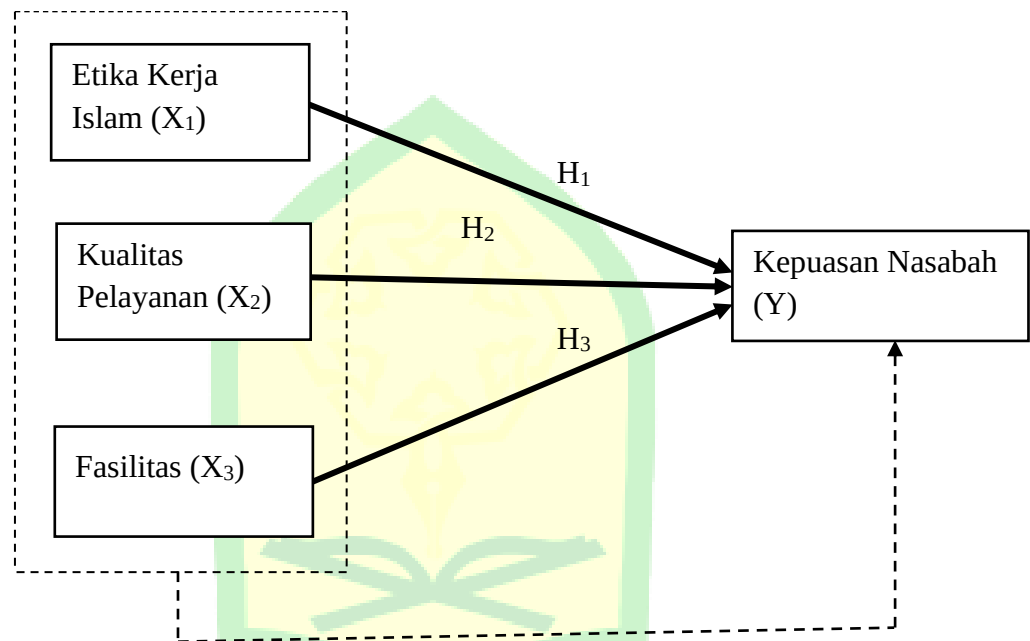
	Halim, dkk (2021)	Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb KCP Cicalengka	X_2 = Fasilitas Y = Kepuasan Nasabah	fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
13	Dandy Abau Mitra (2021)	Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap <i>Customer Retention</i> Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung	X_1 = Etika Kerja Islam Y = <i>Customer Retention</i>	Etika kerja Islam berpengaruh terhadap <i>customer retention</i>	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang etika kerja islam. Perbedaannya terletak pada variabel Y yakni kepuasan nasabah serta lokasi penelitian
14	Lusi Fauziah (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat	X_1 = Kualitas Pelayanan X_2 = Fasilitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, fasilitas, dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian
15	Putri Mustika Nawang Wulan (2022)	Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah	X_1 = Etika Kinerja Islam X_2 = Produktivitas Pegawai X_3 = Kualitas Pelayanan Y = Kepuasan Nasabah	Etika kerja islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaannya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan, etika kerja islam, dan variabel Y atau kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian

Sumber: Data Diolah, 2023

C. Kerangka Berfikir

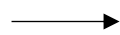
Tujuan utama suatu lembaga keuangan syariah adalah untuk menciptakan kepuasan para anggotanya, karena kepuasan anggota merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi hidup perusahaan. Dari hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti

lain serta penjabaran tentang teori-teori mengenai masing-masing variabel dan hubungannya, maka dapat dirumuskan suatu kerangka penelitian sebagai berikut:

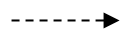


Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:



: Parsial



: Simultan

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa jumlah variabel bebas yang digunakan ada 3 yaitu etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Selanjutnya dapat diketahui bahwa variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah

penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.³³ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berikut merupakan hipotesis berdasarkan kerangka berfikir penelitian diatas sebagai berikut:

1. Hipotesis terkait dengan etika kerja islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Etika sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Etika tidak hanya berorientasi pada pelanggan, tetapi etika yang juga berorientasi pada syariat Islam. Perusahaan yang menerapkan etika kerja islam dimana di dalamnya terdapat kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, keadilan, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Didukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa etika kerja islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁴

H_{01} : Etika kerja islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a1} : Etika kerja islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

2. Hipotesis terkait dengan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 64.

³⁴ Rony Billiardo Tinus, "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: UMY, 2020).

Kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan turunnya kepuasan nasabah.³⁵ Begitupun sebaliknya perusahaan yang menerapkan kualitas pelayanan seperti keandalan, empati, dan juga daya tanggap maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Didukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁶

H₀₂: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a2}: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

3. Hipotesis terkait dengan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan yang memiliki fasilitas yang memadai dapat memudahkan nasabah dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada, sehingga kepuasan nasabah dapat meningkat. Didukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁷

³⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 233.

³⁶ Putri Mustika Nawang Wulan, "Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah", *Skripsi* (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2022).

³⁷ Wulan Sri Devi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng", *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

H₀₃: Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

H_{a3}: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

4. Hipotesis terkait dengan etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

Faktor yang mempengaruhi masyarakat individual untuk memilih bank syariah adalah informasi, penilaian, ukuran, fleksibilitas, pelayanan, kebutuhan, lokasi, keyakinan, sikap promosi, perilaku serta agama.³⁸ Perusahaan yang menerapkan etika kerja islam, kualitas pelayanan yang baik, dan juga memiliki fasilitas yang memadai, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Didukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³⁹

H₀₄: Etika kerja islam, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

H_{a4}: Etika kerja islam, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

³⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2018), 240.

³⁹ Rian Sagita, "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar", *Skripsi* (Batu Sangkar: IAIN Batu Sangkar, 2018).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik.¹ Sedangkan penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih.² Penelitian deskriptif yang ada pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau karakteristik dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, yang kemudian akan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian terbagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (Variabel *Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lain (variabel

¹ V.Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Bar Press, 2015), 39.

² Ibid, 49.

dependen). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yakni etika kerja islam (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas (X_3).

b. Variabel Terikat (Variabel *Dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas).³ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yakni kepuasan nasabah (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjelaskan mengenai makna dari variabel yang sedang diteliti dalam perspektif peneliti berdasarkan eksplorasi teori-teori yang telah dipahami. Definisi operasional merupakan unsur yang penting untuk memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel yang akan diteliti.⁴ Definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan	Sumber
1.	Etika Kerja Islam (X_1)	Etika kerja yang islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai	Aturan perilaku dan moralitas	1) Karyawan Bekerja dengan baik dan bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain 2) Karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan sempurna	Mardani, Hukum Bisnis Syariah. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

³ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 10.

⁴ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2018), 59.

		bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal atau haram.	Jujur dan adil	1) Karyawan melakukan pekerjaan dengan jujur 2) Karyawan melayani nasabah secara adil	
			Bertanggung jawab	1) Karyawan bekerja keras untuk memenuhi tanggung jawab sebagai seorang karyawan. 2) Karyawan selalu mengevaluasi pekerjaannya	
			Disiplin kerja	1) Karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu 2) Karyawan dapat memenuhi target dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	
2.	Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	1) Karyawan yang berpakaian rapi 2) Karyawan menciptakan suasana yang nyaman dengan memberikan senyum dan salam dalam melakukan pelayanan	Fandy Tjiptono, <i>Service, Quality dan Satisfaction</i> (Yogyakarta: Andi, 2018).
			<i>Reliability</i>	1) Karyawan yang menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani/membantu nasabah 2) Karyawan melayani nasabah sampai tuntas	
			<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1) Karyawan memiliki respon yang cepat dalam menangani keluhan dari nasabah 2) Karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan	
			<i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	1) Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah 2) Karyawan yang memberikan rasa aman dalam layanan terhadap nasabah	
			<i>Empathy</i> (Empati)	1) Karyawan memperhatikan kepentingan nasabah 2) Karyawan menangani nasabah dengan perhatian	

3.	Fasilitas (X ₃)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal.	Pertimbangan/p erencanaan spesial (penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya)	1) Tampilan gedung yang bagus 2) Tampilan ruangan yang tertata dengan rapi 3) Tempat parkir yang cukup luas 4) Memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan 5) Memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai	Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi, 2018.
			Perencanaan Ruangan	1) Ruang tunggu yang bersih 2) Ruang tunggu yang nyaman (tidak sesak dan sejuk)	
			Perlengkapan dan peralatan: - Anjungan Tunai Mandiri (ATM), - peralatan pendukung (pena, kertas, buku rekening dan meja)	1) Memiliki perangkat yang lengkap untuk melayani nasabah 2) Memiliki perangkat yang cukup dan baik untuk melayani nasabah (seperti komputer, pena, meja yang rapi, dll) 3) Bank memberikan informasi dengan mudah dan cepat 4) Bank memiliki fasilitas ATM yang tersebar luas 5) Bank yang mempunyai fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya	
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan.	Kepuasan pelanggan keseluruhan	1) Pelayanan yang memuaskan 2) Karyawan mampu menjelaskan produk-produk yang ditawarkan ke nasabah	Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi, 2014
			Dimensi kepuasan pelanggan	1) Pelayanan yang cepat 2) Bank mengelola dana nasabah dengan hati-hati	
			Konfirmasi harapan	1) Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan 2) Karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah	
			Niat beli ulang	1) Niat untuk memakai jasa bank kembali	

				2) Diwaktu yang akan datang nasabah akan melakukan pembelian jasa ulang kembali	
			Kesediaan untuk merekomendasikan	1) Kondisi lingkungan fisik menunjang sehingga nasabah akan merekomendasikan pada orang lain 2) Nasabah akan merekomendasikan kepada orang sekitar mengenai bank tersebut	
			Ketidakpuasaan pelanggan	1) Karyawan tidak mempersulit ketika melakukan transaksi 2) Nasabah tidak berpaling produk/jasa bank tersebut	

Sumber : Data diolah, 2023

C. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive*. *Purposive* adalah suatu teknik penentuan lokasi penelitian secara sengaja berdasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu.⁵ Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Nganjuk yang berada di Nganjuk, tepatnya berada di Jalan Ahmad Yani No. 199, Kel. Payaman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk, Jawa Timur, Indonesia. Alasan memilih lokasi penelitian pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk karena salah satu bank yang mengadakan program terbaru setiap bulannya, seperti program cicil dan gadai emas, program rocktober, dan program aktivasi 10.000 BSI Mobile dengan harapan kepuasan nasabah dapat meningkat.

⁵ Abu Achmadi dan Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009),

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas. Jika data diambil dari populasi, maka akan memerlukan dana dan waktu yang cukup banyak sehingga dalam penelitian hal itu terlalu mahal. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Nganjuk dan jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.110 nasabah.⁷

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dianggap sebagai sumber data yang penting untuk mendukung penelitian.⁸ Sampel penelitian adalah sebagian besar yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap dapat mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil menggunakan teknik tertentu.⁹ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan

⁶ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2006), 65.

⁷ Wawancara, Candra, 2 Januari 2023.

⁸ Ibid., 66.

⁹ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 34.

sampel yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan metode *Simple Random Sampling* yakni pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dan tidak memperhatikan strata yang terdapat didalam populasi tersebut. Jumlah sampel dapat ditentukan melalui rumus Yamane:¹⁰

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang dicari

N: Jumlah Populasi

d: Nilai Presisi

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Nganjuk dari bulan September-Desember 2022 sebanyak 4110.¹¹ Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{4110}{4110(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4110}{4110(0,01) + 1}$$

$$n = 97,624.$$

Dari perhitungan diatas maka diperoleh jumlah sampel pada

¹⁰ Ibid, 38.

¹¹ Wawancara, Candra, 2 Januari 2023.

penelitian ini sebanyak 97,624 nasabah dan dibulatkan menjadi 100 nasabah.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data kuantitatif. Dimana data berupa angka dalam arti sebenarnya, jadi berbagai operasi matematika dapat dilakukan pada data kuantitatif. Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek untuk penelitian tersebut.¹² Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner oleh responden tentang pengaruh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah serta data jumlah nasabah BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal. Data sekunder internal ada yang tersedia dalam

¹² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 103.

format siap pakai maupun dalam bentuk yang masih harus diolah lebih lanjut.¹³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa buku, jurnal, referensi, internet dan lain-lain.¹⁴ Dimana data ini berkaitan dengan etika kerja islam, kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan nasabah.

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan dalam bentuk tertulis yang memerlukan tanggapan baik antara kesesuaian dan ketidaksesuaian dari sikap responden. Pertanyaan dan pernyataan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu.¹⁵ Keterangan yang diinginkan terkandung dalam pikiran, perasaan, sikap atau kelakuan manusia yang dapat dipancing melalui angket.¹⁶ Kuesioner ini ditunjukkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Nganjuk.

Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*.

¹³ Ibid., 105.

¹⁴ Muzayinnatul Jannati, Maulida Nurhidayati, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun," *AICIE: FEBI IAIN Ponorogo*, Volume 1, (2022).

¹⁵ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, 70.

¹⁶ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*, 44.

Skala likert meminta kepada responden sebagai individu untuk menjawab suatu pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).¹⁷ Menurut Hadi, modifikasi terhadap skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang terkandung oleh skala lima tingkat, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert modifikasi dengan empat pilihan jawaban yakni sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4.
- b. Jawaban setuju (S) diberi skor 3.
- c. Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2.
- d. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Maksud kategori SS-S-TS-STTS terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju dan menjaring data lebih akurat. Alasan mengambil skala likert 1 sampai 4 karena menghilangkan titik tengah. Titik tengah disini perlu dihilangkan untuk menghindari kemungkinan responden menjawab netral ataupun ragu-ragu yang mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya) sehingga dapat mengurangi banyaknya informasi yang dapat

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 93.

dijaring dari responden.¹⁸ Teknik pemberian skor dimulai dari 4 untuk item pernyataan positif dan 1 dimulai untuk item pernyataan negatif. Instrumen penelitian yang menggunakan *skala likert* dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di Bank BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.¹⁹ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlations) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka data tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai cronbach alpha

¹⁸ Mei Zahrotul Jannah, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Website Banyuwangi Mall dengan Menggunakan Metode EUCS", *Skripsi* (Jember: UJ, 2019), hlm. 19.

¹⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm 89.

pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki cronbach alpha lebih besar dari 0,6.

Tabel 3.2
Pedoman untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Ghozali, 2018

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis pengaruh antara etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Teknik analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, dengan bantuan program SPSS. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis regresi linear

berganda.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu dan residual atau variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Sedangkan uji normalitas melalui analisis statistik dapat dilakukan dengan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak terdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data terdistribusi normal.²⁰

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model

²⁰ Agus Tri Basuki dan Nano Prawono, *Analisis Regresi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2017), 106-107.

regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. variabel independen. Jika variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Pengujian multikolinieritas dapat dilakukan dengan metode *Tolerance Value* (TOL) dan metode *Variance Inflation Factor* (VIF). Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$).²¹

- 1) Bila $VIF > 10$ dan $TOL < 0,1$, maka terdapat masalah multikolinearitas
- 2) Bila $VIF < 10$ dan $TOL > 0,1$, maka tidak terdapat masalah multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Ada atau tidak adanya heteroskedastisitas juga dapat diketahui melalui uji Rank Spearman. Uji heterokedastitas dapat dilihat dari nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai alpha (Sig. > 0.05). Dasar pengambilan keputusan dalam uji Rank Spearman yakni jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka

²¹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013), 166.

tidak terdapat heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terdapat heteroskedastisitas.²²

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Adalah suatu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *independent variable* dengan *dependent variable* secara serentak dirumuskan sebagai berikut:²³

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Etika Kerja Islam

X₂ = Kualitas Pelayanan

X₃ = Fasilitas Umum

b₁ = Koefisien regresi variabel etika kerja islam

b₂ = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

b₃ = Koefisien regresi variabel fasilitas umum

a = Konstanta

e = *Standard Error*

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Kriteria

²² Syafrizal Helmi Situmorang dan Muslich Lutfi, *Analisis Data*, (Medan:USU Press, 2014), 114.

²³ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta:Penerbit Center of Academic Publishing Service, 2014), hlm 104.

pengambilan keputusan uji t berdasarkan nilai signifikansi:

1) Bila nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel *independen* secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.

2) Bila nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel *independen* secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.²⁴

b. Uji Signifikan F (Simultan)

Uji signifikansi simultan atau sering kali disebut uji F bertujuan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi (Sig.) F yang dibandingkan dengan batas signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 5% atau 0,05.

Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.²⁵

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel *dependen* dengan variabel *independen* atau

²⁴ Sanusi Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 138.

²⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian: Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: pustaka baru press 2015), 228.

sejauh mana kontribusi variabel *independen* mempengaruhi variabel *dependen*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*.²⁶



²⁶ Ibid.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat 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 mengembangkan ekosistem industri halal di Indonesia. Ekosistem industri yang halal di Indonesia termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. 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 waktu 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 memiliki Bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.¹

Pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank

¹ www.Bankbsi.co.id (diakses pada tanggal 08 Maret 2023, jam. 11.30).

Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang bisa disebut dengan BSI. Penggabungan Bank Syariah ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Bank Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementrian dan BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan dari ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan dari penggabungan Bank Syariah ini supaya 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'alam*).²

Dengan adanya penggabungan dari ketiga Bank Syariah tersebut menjadi entitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI, hal ini menjadikan Bank Mandiri Syariah yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 199, Kel. Payaman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk, Jawa Timur berubah nama sekaligus menjadi kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia yaitu BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

² Ibid.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Berdirinya sebuah lembaga keuangan perbankan tidak akan terlepas dari visi dan misi. Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani Nganjuk yang melengkapi keberadaannya dengan mencanangkan visi dan misi sebagai berikut:³

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Menciptakan Bank Syariah yang masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Mampu melayani >20 juta nasabah dan menjadi top bank berdasarkan asset (500+7) dan nilai buku 50 T pada tahun 2025.

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

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dengan nilai ROE sebesar 18% dan valuasi menguat sebesar PB>2.

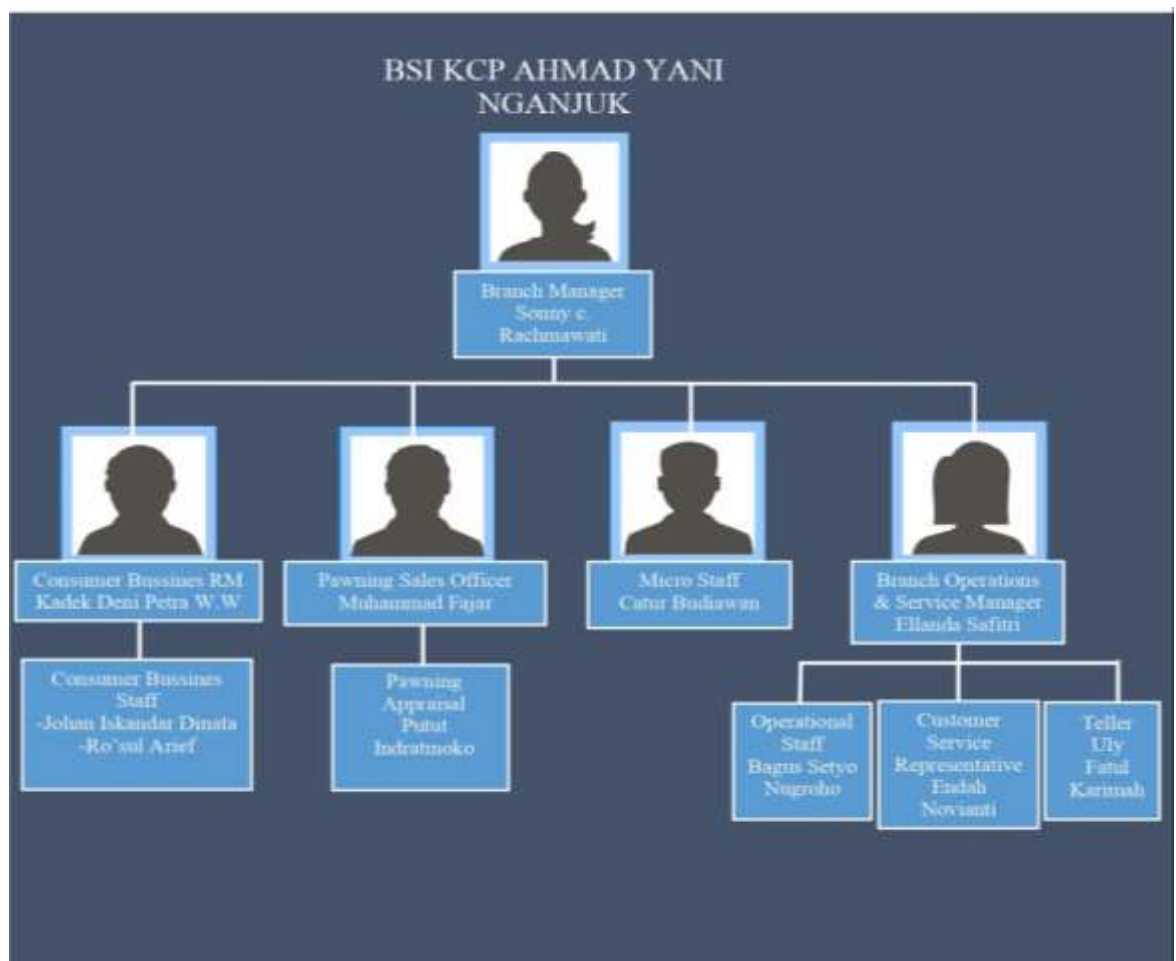
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

³ www.Bankbsi.co.id

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Adapun struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ahmad Yani Nganjuk, sebagai berikut:⁴



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa pimpinan tertinggi pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk yakni *Branch Manager* (kepala cabang pembantu) yang bertanggung jawab atau memegang kendali terkait dengan jalannya kantor cabang pembantu. Kemudian

⁴ Wawancara Ellanda Safitri, 2023.

memiliki koordinator bidang setiap bagian yakni *Branch Operation & Service Manager*, *Micro Staff*, *Pawning Sales Officer*, dan *Consumer Bussines RM*.

Branch Operation & Service Manager yang melakukan fungsi *support* terhadap tugas *branch manager* dan membantu memonitor serta mengkoordinir tugas dan pekerjaan *customer service*, *teller*, dan juga *operational staff*. Selain itu *Micro Staff* yang bertanggung jawab mengenai pembiayaan mikro. *Pawning Sales Officer* membantu staff dibawahnya yakni *pawning appraisal* yang melakukan pawning emas untuk gadai dan juga cicil emas. Untuk bagian kepegawaian atau *Consumer Bussines Relationship Manager* bertanggung jawab mengelola hubungan dengan nasabah serta mengkoordinir staff dibawahnya yakni *Consumer Bussines Staff* yang bertanggung jawab mengenai pembiayaan serta penagihan kepada nasabah.

B. Hasil Pengujian Instrumen

1. Validitas

Dalam penghitungan ini peneliti menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan nilai r tabel 0,361. Pada penelitian ini berlaku jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner dari 30 responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Etika Kerja Islam

Pernyataan	R _{hit}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,432	0,361	Valid
X1.2	0,498	0,361	Valid
X1.3	0,580	0,361	Valid
X1.4	0,654	0,361	Valid
X1.5	0,580	0,361	Valid
X1.6	0,545	0,361	Valid
X1.7	0,477	0,361	Valid
X1.8	0,425	0,361	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.1 terdapat 8 item pernyataan mengenai variabel etika kerja islam. Semua item pernyataan menunjukkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,361 maka semua pernyataan tersebut dianggap valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R _{hit}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,754	0,361	Valid
X2.2	0,754	0,361	Valid
X2.3	0,777	0,361	Valid
X2.4	0,795	0,361	Valid
X2.5	0,873	0,361	Valid
X2.6	0,817	0,361	Valid
X2.7	0,818	0,361	Valid
X2.8	0,876	0,361	Valid
X2.9	0,847	0,361	Valid
X2.10	0,788	0,361	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.2 terdapat 10 item pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan. Semua item pernyataan menunjukkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,361 maka semua pernyataan tersebut dianggap valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Fasilitas

Pernyataan	R _{hit}	R _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,735	0,361	Valid
X3.2	0,660	0,361	Valid
X3.3	0,689	0,361	Valid
X3.4	0,754	0,361	Valid
X3.5	0,784	0,361	Valid
X3.6	0,711	0,361	Valid
X3.7	0,593	0,361	Valid
X3.8	0,646	0,361	Valid
X3.9	0,447	0,361	Valid
X3.10	0,589	0,361	Valid
X3.11	0,385	0,361	Valid
X3.12	0,522	0,361	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.3 terdapat 12 item pernyataan mengenai variabel fasilitas. Semua item pernyataan menunjukkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,361 maka semua pernyataan tersebut dianggap valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pernyataan	R _{hit}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,794	0,361	Valid
Y.2	0,726	0,361	Valid
Y.3	0,755	0,361	Valid
Y.4	0,620	0,361	Valid
Y.5	0,725	0,361	Valid
Y.6	0,700	0,361	Valid
Y.7	0,777	0,361	Valid
Y.8	0,734	0,361	Valid
Y.9	0,579	0,361	Valid
Y.10	0,587	0,361	Valid
Y.11	0,777	0,361	Valid
Y.12	0,726	0,361	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.4 terdapat 12 item pernyataan mengenai variabel kepuasan nasabah. Semua item pernyataan menunjukkan $R_{hitung} > R_{tabel}$ 0,361 maka semua pernyataan tersebut dianggap valid.

2. Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha* serta suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan, dijelaskan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Etika Kerja Islam (X_1)	0,606	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,935	0,60	Reliabel
Fasilitas (X_3)	0,859	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,910	0,60	Reliabel

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Uji reliabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa variabel yang di uji reliabel pada etika kerja islam 0,606, kualitas pelayanan 0,935, fasilitas 0,859, dan kepuasan nasabah 0,910. Hasil pengujian dinyatakan reliabel karena nilai hasil pengujian $> 0,60$.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu: gender (jenis kelamin),

usia, dan pekerjaan.

1) Karakteristik Responden

a. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang terpilih dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu ada kelompok laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dengan jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Data Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	27	27%
Perempuan	73	73%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa nasabah yang menjadi responden berjumlah 100 responden. Sebanyak 27 orang berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 73 orang berjenis kelamin perempuan. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk adalah nasabah perempuan.

b. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Nasabah yang menjadi responden selanjutnya dikelompokkan berdasarkan usia nasabah yakni nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Untuk dapat mengetahui proporsinya dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Data Nasabah Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Orang
1.	18-20	30
2.	21-30	23
3.	31-40	32
4.	41-50	15
Jumlah		100

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa nasabah BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk yang menjadi responden berjumlah 100 responden. Sebanyak 30 orang berusia 18-20 tahun, sebanyak 23 orang berusia 21-30 tahun, sebanyak 32 orang berusia 31-40 tahun, dan sebanyak 15 orang berusia 41-50 tahun. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk adalah nasabah yang berusia 31-40 tahun.

c. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Nasabah yang menjadi responden selanjutnya dapat dikelompokkan dalam pekerjaan responden yang menjadi nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Untuk mengetahui proporsinya dengan jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Data Nasabah Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Banyaknya Responden	Presentase
Pegawai Swasta	15	15%
Pegawai Negri	22	22%
Wiraswasta	23	23%
Petani	10	10%

Lainnya	30	30%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa nasabah BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk yang menjadi responden berjumlah 100 responden. Sebanyak 15 orang berstatus pegawai swasta, sebanyak 22 orang berstatus pegawai negeri, sebanyak 23 orang berstatus wiraswasta, sebanyak 10 orang berstatus petani, dan sebanyak 30 orang berstatus lainnya. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk adalah nasabah yang berstatus lainnya.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

Sebagai dasar dalam model regresi linier berganda harus dilakukan pengujian terhadap data yang dihasilkan apakah ada tidaknya pelanggaran asumsi klasik. Maka dapat dilakukan pengujian yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, bisa dideteksi melalui pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.81246673
	Absolute	.130
Most Extreme Differences	Positive	.130
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		1.300
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan dari hasil uji normalitas pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi normalitas residual sebesar 0,068. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dapat diartikan data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ dapat diartikan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,068 $> 0,05$ sehingga data berdistribusi normal dan asumsi normalitas residual terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dikatakan pada suatu kondisi dalam model regresi linier dimana terjadi korelasi yang kuat antara variabel *independen* yang diikutsertakan dalam pembentukan model.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Etika Kerja Islam	0,740	1.352
	Kualitas Pelayanan	0,716	1.396
	Fasilitas	0,813	1.231

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel etika kerja islam sebesar 0,740 dan nilai VIF sebesar $1,352 < 10$, sehingga variabel etika kerja islam dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,716 dan nilai VIF sebesar $1,396 < 10$, sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Variabel fasilitas mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,813 dan nilai VIF sebesar $1,231 < 10$, sehingga variabel fasilitas dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kasus multikolinearitas variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai apakah ada

ketidaksesuaian varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			Harga_mutlak_residual
Spearman's rho	Etika Kerja Islam	Correlation Coefficient	-.047
		Sig. (2-tailed)	.643
		N	100
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	-.022
		Sig. (2-tailed)	.828
		N	100
	Fasilitas	Correlation Coefficient	-.048
		Sig. (2-tailed)	.638
		N	100
	Harga_mutlak_residual	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	100

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.11 menunjukkan nilai signifikansi untuk ketiga variabel *independen*. Untuk variabel etika kerja islam adalah $0,643 > 0,05$, variabel kualitas pelayanan sebesar $0,828 > 0,05$, dan variabel fasilitas sebesar $0,638 > 0,05$ sehingga tidak terdapat pengaruh terhadap harga mutlak residual dan disimpulkan bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.420	4.445		-1.444	.152
	Etika Kerja Islam	.231	.102	.173	2.261	.026
	Kualitas Pelayanan	.108	.091	.092	1.190	.237
	Fasilitas	.937	.092	.741	10.159	.000

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas maka dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,420 + 0,231X_1 + 0,108X_2 + 0,937X_3 + e$$

- Nilai konstanta (a) sebesar 6,420 menunjukkan bahwa apabila variabel *independen* X_1 , X_2 , X_3 nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah adalah 6,420 satuan.
- Etika kerja islam mempunyai koefisien sebesar 0,231 dengan arah positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel etika kerja islam (X_1) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika etika kerja islam meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat. Nilai koefisien sebesar 0,231 artinya jika etika kerja islam dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah juga naik sebesar 0,231 satuan dengan asumsi

variabel *independen* yang lain tetap.

- c. Kualitas pelayanan mempunyai koefisien sebesar 0,108 dengan arah positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat. Nilai koefisien sebesar 0,108 artinya jika kualitas pelayanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah juga naik sebesar 0,108 satuan dengan asumsi variabel *independen* yang lain tetap.
- d. Fasilitas mempunyai koefisien sebesar 0,937 dengan arah positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel fasilitas (X_3) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika fasilitas meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat. Nilai koefisien sebesar 0,937 artinya jika fasilitas dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah juga naik sebesar 0,937 satuan dengan asumsi variabel *independen* yang lain tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tujuan analisis ini (uji t) untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel mana yang lebih mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hipotesis yang digunakan adalah:

H_{01} : Etika kerja islam tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a1}: Etika kerja islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H₀₂: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a2}: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H₀₃: Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a3}: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Hasil pengujian parsial atau uji t dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.420	4.445		-1.444	.152
1 Etika Kerja Islam	.231	.102	.173	2.261	.026
Kualitas Pelayanan	.108	.091	.092	1.190	.237
Fasilitas	.937	.092	.741	10.159	.000

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Dari tabel 4.13 dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1) Pengujian hipotesis pertama (H_{a1}) etika kerja islam

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,026 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 2,261 > 1,985$ (t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang berarti etika kerja islam secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

2) Pengujian hipotesis kedua (H_{a2}) kualitas pelayanan

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,237 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 1,190 < 1,985$ (t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima yang berarti kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

3) Pengujian hipotesis ketiga (H_{a3}) fasilitas

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X_3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} = 10,159 > 1,985$ (t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima yang berarti fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

b. Uji F

Uji ini pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model tersebut mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan adalah:

H_{04} : Etika kerja islam, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

H_{a4} : Etika kerja islam, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_{04} ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan. Hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1102.753	3	367.584	45.063	.000 ^b
Residual	783.087	96	8.157		
Total	1885.840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 45,063 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($45,063 > 2,70$) maka H_{a4} diterima dan dapat disimpulkan bahwa etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) dengan cara melihat nilai *R square*. Nilai *R square* hasil pengujian regresi dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.572	2.856

Sumber: Data SPSS diolah, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.15 diatas diketahui bahwa nilai R yang diperoleh sebesar 0,765 menunjukkan bahwa hubungan antara etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah dikatakan kuat. Nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,585. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel *independen* yang terdiri dari variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas dalam menjelaskan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah sebesar 58,5% sisanya 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP

Ahmad Yani Nganjuk

Etika kinerja di dalam sebuah perusahaan sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabah. Etika kinerja mendorong konsumen untuk menjalin hubungan dengan sebuah perusahaan dalam rangka bekerjasama. Dengan etika kerja yang baik maka pihak perusahaan akan memahami apa yang diharapkan oleh konsumen, dengan demikian perusahaan akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui etika dalam melayani pelanggan seperti menerapkan kedisiplinan, tanggung jawab, kejujuran, serta keadilan.⁵ Maka dari itu, etika kerja islam sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, maka perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang ada dan menambah jumlah calon konsumen yang ingin bekerjasama dengan perusahaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.13, maka diketahui bahwa etika kerja islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil sebesar nilai $t_{hitung} = 2,261 > 1,985$ (t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang berarti etika kerja islam secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad

⁵ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Prenadamedia Group, Jakarta, 2018), hlm. 76.

Yani Nganjuk.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel etika kerja islam bertanda positif, artinya variabel etika kerja islam berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi $0,026 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya etika kerja islam berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, dengan kata lain semakin baik etika kerja islam yang diterapkan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk dipengaruhi oleh etika kerja islam.

Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara etika kerja islam dengan kepuasan nasabah.⁶ Maka dari itu sangat perlu bagi BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk untuk tetap meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan etika kerja islam yang diterapkan yakni dengan meningkatkan tingkat kedisiplinan yaitu datang dan pulang tepat waktu, serta meningkatkan rasa bertanggung jawab sehingga pelayanan dapat terselesaikan tanpa ada yang tertunda dan kepuasan nasabah bisa terpenuhi.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

⁶ Rony Billiarido Tinus, "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: UMY, 2020).

Kualitas pelayanan memiliki kaitan yang cukup erat dengan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Nasabah merupakan satu-satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik buruknya kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan, dengan memperoleh pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dan pasti akan mempromosikan kepada orang lain, tetapi apabila mereka memperoleh pelayanan yang kurang baik maka tentu nasabah akan merasa tidak puas dan pasti akan berpindah ke lembaga lainnya.⁷ Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting didalam sebuah perusahaan apalagi sekarang semakin banyak perusahaan-perusahaan yang didirikan. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan sangatlah penting.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.13, maka diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh nilai sebesar nilai $t_{hitung} = 1,190 < 1,985 (t_{tabel})$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima yang berarti kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

⁷ Philip Kotler, *Marketing Management: An Asian Perpektive* (Jakarta: Prenhallindo, 2019), 168.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif, artinya kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,237 > 0,05$ sehingga H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk tidak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Tetapi, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹ Maka dari itu pihak Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani Nganjuk diharapkan untuk selalu mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti daya tanggap, empati, dan lain-lain serta pihak Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani Nganjuk

⁸ Wulan Sri Devi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng", *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

⁹ Asep Abdul Halim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb KCP Cicalengka" (*Jurnal Dimamu*: 2021).

harus lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Fasilitas memiliki kaitan yang erat dengan kepuasan nasabah, fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Perusahaan yang memiliki fasilitas yang memadai dapat memudahkan nasabah dalam beraktifitas serta menggunakan fasilitas yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.¹⁰

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada Tabel 4.13, maka diketahui bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,159 > 1,985 (t_{tabel})$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima yang berarti fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel fasilitas bertanda positif, artinya variabel fasilitas berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_{03} ditolak dan H_{a3}

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 156.

diterima yang berarti fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, dengan kata lain semakin baik fasilitas yang tersedia maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk dipengaruhi oleh fasilitas.

Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan nasabah.¹¹ Maka dari itu pihak Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani Nganjuk harus mampu meningkatkan kelengkapan fasilitas yang tersedia seperti menambah kursi pada ruang antri dan juga menyediakan tempat parkir yang lebih memadai sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

4. Pengaruh Etika Kerja Islam, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk

Hasil pengujian menunjukkan bahwa etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji f (uji simultan) pada Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 45,063 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($45,063 > 2,70$) maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa etika kerja

¹¹ Wulan Sri Devi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng", *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Terjadi hubungan yang simultan atau bersama-sama antara variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi dan kuat etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Namun, ketika dilakukan pengujian secara parsial etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah ternyata tidak semua variabel menunjukkan pengaruh yang besar atau berpengaruh ketika di uji. Variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas berdasarkan pada uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan tetapi variabel etika kerja islam dan fasilitas menunjukkan hasil yang berpengaruh secara signifikan. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

Hal ini mengindikasikan bahwa jika secara parsial etika kerja islam dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sementara kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun saat ketiga variabel tersebut dijalankan secara bersama-sama maka akan menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka pihak bank harus tetap memperhatikan apa saja faktor yang

mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu, dilihat dari hasil uji determinasi pada Tabel 4.15 yang menunjukkan nilai R sebesar 0,765 menunjukkan bahwa hubungan antara etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah dikatakan kuat dan juga bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas searah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0,585. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel *independen* yang terdiri dari variabel etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas dalam menjelaskan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah sebesar 58,5% sisanya 41,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah.¹² Didukung dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah.¹³ Maka dari itu pihak BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan segala dimensi kepuasan seperti meningkatkan etika kerja islam yang diterapkan,

¹² Wulan Sri Devi, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng", *Skripsi* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020).

¹³ Rony Billiardo Tinus, "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: UMY, 2020).

meningkatkan kualitas pelayanan, serta menambah kelengkapan fasilitas yang tersedia sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Selain itu, pihak BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk juga harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Penelitian ini menggunakan 100 sampel. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diuji menggunakan bantuan *software* SPSS 20 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Etika kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah, hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil sebesar nilai $t_{hitung} = 2,261 > 1,985 (t_{tabel})$ dan diperoleh nilai signifikansi $0,026 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang berarti etika kerja islam secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk, dengan kata lain semakin baik etika kerja islam maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, uji parsial (uji t) diperoleh nilai sebesar nilai $t_{hitung} = 1,190 < 1,985 (t_{tabel})$ dan nilai signifikansi $0,237 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} ditolak dan H_{02} diterima yang berarti kualitas pelayanan secara

parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.

3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian fasilitas terhadap kepuasan nasabah, uji parsial (uji t) diperoleh nilai $t_{hitung} = 10,159 > 1,985 (t_{tabel})$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima yang berarti fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk.
4. Etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas umum berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji f (uji simultan) dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 45,063 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} (45,063 > 2,70)$ maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa etika kerja islam, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk
 - a. Diharapkan BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk lebih memperhatikan mengenai etika kerja islam yang diterapkan seperti kedisiplinan, aturan perilaku dan lain-lain sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

- b. BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk diharapkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada nasabah, serta pihak bank harus lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
 - c. BSI KCP Ahmad Yani Nganjuk juga diharapkan perlu meningkatkan fasilitas yang ada dan juga memberikan kelengkapan fasilitas yang ada sehingga nasabah merasakan kenyamanan dan juga mendapatkan rasa puas, sehingga tidak berpaling terhadap bank lainnya yang dirasa melebihi bank tersebut.
2. Bagi peneliti yang akan datang
- a. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber ide dan masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
 - b. Menambah variabel bebas sehingga hasil yang didapatkan lebih luas untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmadi, Abu dan Cholid Narbuko. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Al-arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Indeks. 2010.
- Anwar, Sanusi. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.
- Elviana. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press. 2020.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: BP Universitas Diponegoro. 2013.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syari'ah, Kaya di Dunia, Terhormat di Akhirat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Ismanto, Kuat. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2006.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Depok: Raja grafindo Persada. 2019.
- Keraf, Sonny dan Imam. R.H. *Etika Bisnis, Membangun Citra Bisnis Sebagai Profesi Luhur*. Yogyakarta: Penerbit Kanisiu. 2020.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: An Asian Perpektive*. Jakarta: Prenhallindo. 2019.
- Kotler, Philip dan Kevin Lance Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Istana Agency. 2018.
- Mardani. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2018.
- Muhammad dan Alimin. *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE. 2004.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2018.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lutfi. *Analisis Data*. Medan: USU Press. 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta:

Pustaka Bar Press. 2015.

Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Center of Academic Publishing Service. 2014.

Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.

Tjiptono, Fandy. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2018.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2018.

Tri Basuki, Agus dan Nano Prawono. *Analisis Regresi*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2017.

Wulansari, Andhitha Dessy. *Aplikasi Statistika Parametrik*. Yogyakarta: Pustaka Felicha. 2016.

Jurnal

Halim, Asep Abdul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb KCP Cicalengka". *Jurnal Dimamu*. 2021.

Hidayat, Rachmad. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.

Jannati, Muzayinnatul, Maulida Nurhidayati. "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun". *AICIE: FEBI IAIN Ponorogo*. Volume 1. 2022.

Maharani, Shinta dkk. "The Effect of Quality Service and Facilities on Customer Satisfaction Through Emotions as Intervening Variable (Case Study at Bank BRI Sharia Madiun Indonesia)". *ICIS: IAIN Ponorogo*. 2020.

Nurmatias, Faizal. Pengaruh Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai. *Jurnal Tamaddun Ummah* Volume 1 Nomor 1. 2019.

Oetama, Seanewati. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit." *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. 2017.

Srijani, Ninik. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. No 07. 2017.

Sultan, Zulkifli. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega Makassar Selatan". *Jurnal Management*: 2019.

Skripsi

- Devi, Wulan Sri. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng". *Skripsi* Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020.
- Jannah, Mei Zahrotul. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Website Banyuwangi Mall dengan Menggunakan Metode EUCS". *Skripsi* Jember: UJ, 2019.
- Sagita, Rian. "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar". *Skripsi* Batu Sangkar: IAIN Batu Sangkar, 2018.
- Tinus, Rony Billiaro. "Pengaruh Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Yogyakarta". *Skripsi* Yogyakarta: UMY, 2020.
- Wulan, Putri Mustika Nawang. "Pengaruh Etika Kinerja Islam, Produktivitas Pegawai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Syariah". *Skripsi* Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2022.

Internet

- <https://quran.kemenag.go.id/>, Diakses Rabu 17 Mei 2023 pukul 15.00 WIB.
- www.Bankbsi.co.id. Diakses pada tanggal 08 Maret 2023, jam. 11.30.

Wawancara

- Wawancara Ulil, 13 Oktober 2022.
- Wawancara Nuraini, 15 Oktober 2022.
- Wawancara Suketwati, 11 Oktober 2021.
- Wawancara Candra, 02 Januari 2023.
- Wawancara Ellanda Safitri, 10 Maret 2023.

