

PENGARUH PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PERMATA SYARIAH CABANG ACEH

Feri Fahrizal¹⁾, Puji Aryani²⁾, Susi Wardani³⁾

Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah
Aceh

Email: biansdad.feri15@gmail.com, pujiaryani78@gmail.com,
susi.warda@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan Lembaga Keuangan Syariah dan beberapa kendala kepuasan yang dialami oleh nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel adalah 80 orang merupakan nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner dan di analisis menggunakan SPSS. Penelitian ini berlandaskan teori dari beberapa sumber buku dan sumber media *online*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.005$. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dijelaskan oleh pelayanan Bank sebesar 56,2%.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Bank Permata Syariah*

Abstract

Based on Islamic Financial Institutions and several satisfaction constraints experienced by Bank Permata Syariah Aceh Branch customers, this study aims to determine and analyze the effect of Bank services on customer satisfaction of Bank Permata Syariah Aceh Branch. This research is quantitative research. The sample is 80 people who are customers of Bank Permata Syariah Aceh Branch. Data were obtained by distributing questionnaires and analyzed using SPSS. This research is based on theory from several book sources and online media sources. The results showed that there was a significant effect of bank services on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.005$. the coefficient of determination shows that customer satisfaction is explained by the Bank's services by 56.2%.

Keywords: *Service, Customer Satisfaction, Islamic Bank, Permata Syariah Bank*

A. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan badan usaha atau institusi di bidang jasa keuangan yang bergerak dengan cara menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya untuk pendanaan serta dengan mendapatkan keuntungan dalam bentuk bunga atau persentase. Meski demikian, kegiatan usaha lembaga ini dapat berupa penghimpunan dana, menyalurkan dana, atau keduanya sekaligus.

Perbankan adalah industri yang menangani uang tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya. Perbankan didefinisikan sebagai kegiatan bisnis dalam menerima dan

menjaga uang yang dimiliki oleh individu dan entitas lain, dan kemudian meminjamkan uang ini untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti menghasilkan untung atau sekadar menutupi biaya operasional. (Khotibul Umam, 2015: 26)

Secara kelembagaan bank syariah pertama kali yang berdiri di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lainnya yang membuka jendela syariah (*Islamic Window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Melalui *Islamic Window* ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari unsur *riba* (*usury*), *gharar* (*uncertainty*), *maysyir* (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS).

Periode 1992 sampai 1998, terdapat hanya satu Bank Umum Syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang telah beroperasi, dengan disahkannya Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah, serta kemudian disusul oleh dikeluarkannya Undang Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia agar dapat menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah, menyebabkan industri perbankan syariah berkembang lebih cepat, dengan ditandai berdirinya bank syariah baru dengan sistem dual banking (*dual banking system*) antara lain, Bank IFI (*Indonesian Finance and Investment*) yang membuka cabang syariah pada 28 Juni 1998, Bank Syariah Indonesia, serta pendirian lima cabang baru berupa cabang syariah dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Bank syariah yang berbentuk Perseroan Terbatas, organisasinya mengacu pada Undang Undang Nomor 40 Tahun 2007. Hal tersebut bahwa dalam suatu bank syariah kekuasaan tertinggi ada pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Pengurusan dilaksanakan oleh Direksi, dan pengawasan terhadap Direksi dilaksanakan oleh Komisaris. Struktur organisasi bank syariah wajib ada sebuah lembaga yang disebut Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS berkedudukan di kantor pusat dan fungsinya adalah mengawasi kegiatan usaha bank agar sesuai dengan prinsip syariah dalam menjalankan fungsinya wajib mengikuti fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Definisi yang dominan dan banyak diacu dalam literatur pemasaran adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmation paradigm* yang

merumuskan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, maka yang terjadi adalah kepuasan. (Santoso, dkk, 2001: 4)

Pernyataan-pernyataan tersebut tersirat bahwa pelanggan mempertimbangkan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk mempengaruhi persepsi mereka terhadap apa yang ditawarkan dan akan memiliki dampak terhadap perilaku pembelian nasabah. Diberitakan pada salah satu situs *website* keuangan, sebuah bank syariah pernah mendapatkan pengaduan dari calon nasabah perihal pelayanan. Disebutkan dalam surat keluhan dari calon nasabah bahwa si calon nasabah kecewa pelayanan pada bank yang bersangkutan, telah memberi uang sejumlah Rp. 100.000,- tapi rekening tidak kunjung diberikan. Calon nasabah memilih jasa pembukaan rekening dengan prosedur *online* melalui *website* bank tersebut. Setelah melakukan alur yang sesuai hingga menerima nomor VA (*Virtual Account*) dan mentransfer sejumlah Rp. 100.000,- namun dalam jangka waktu kurang lebih 3 bulan belum juga menerima nomor rekening.

Calon nasabah juga sudah mendatangi cabang bank tersebut yang terdekat namun ditolak karena hanya bisa mengajukan pengaduan jika sudah menerima nomor rekening melalui email calon nasabah. Namun hingga surat ini diterbitkan di salah satu situs *online* calon nasabah juga belum menerima email berupa nomor rekening. Sedangkan di lain kasus sering terjadi *balancing error* pada bank, kasus yang tertulis di laman berita *online* yang cukup menghebohkan beberapa bulan lalu yang menimpa sebuah bank syariah milik pemerintah.

Bank syariah tersebut mengalami *balancing error* dimana terjadi kepanikan oleh para nasabah hingga pakar telematika memberikan saran untuk segera mengamankan data para nasabah bank syariah tersebut. Dengan segera bank syariah tersebut memeriksa dan menindaklanjuti hingga *balancing error* segera teratasi kurang dari 48 jam. Nasabah bank syariah tersebut banyak menyatakan kepuasan tentang kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank syariah tersebut, hingga *balancing error* tidak lagi menjadi masalah besar yang ditakuti oleh para nasabah bank syariah tersebut.

Penulis mengambil obyek penelitian di Bank Permata Syariah Cabang Aceh yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah,. Peneliti memilih objek ini dengan alasan Bank Permata Syariah Cabang Aceh memiliki penentuan posisi pada segmentasi masyarakat kelas menengah keatas terlebih kaum intelektual seperti dokter, guru besar, dosen, pegawai pemerintahan dan masyarakat bertingkat ekonomi kelas A di mana golongan ini memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi

sehingga mereka lebih mampu dan membutuhkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan memuaskan.

Di Aceh sendiri Bank Permata Syariah memiliki banyak sekali kompetitor perusahaan di bidang yang sama-sama bergerak pada perbankan syariah dimana dalam beberapa tahun kedepan Provinsi Aceh menegaskan bahwa setiap badan usaha dan lembaga bidang keuangan wajib berlandaskan sistem syariah. Untuk itulah peneliti juga ingin mengetahui bagaimana eksistensi kualitas pelayanan yang diberikan Bank Permata Syariah Cabang Aceh yang berakhir pada kepuasan nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh.

Ketika sebuah kualitas dijunjung tinggi sebuah perusahaan maka secara efek domino banyak dari nasabah yang selalu melirik dan kembali lagi kepada Bank Permata Syariah Cabang Aceh untuk memenuhi kebutuhan dalam jasa keuangan syariah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh”**.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini mencakup lingkup wilayah penelitian dan jenis penelitian. Lingkup wilayah penelitian adalah semua pihak yang dapat dijadikan objek penelitian khususnya Nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram, 2008: 149)

Sedangkan metode deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain sehingga diperoleh gambaran dan keterampilan mengenai pengaruh pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Permata Syariah. (Sugiyono, 2005: 11)

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Peneliti mengandalkan beberapa buku dan hasil pencarian informasi dari berbagai sumber media.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penelitian. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Penggunaan kuesioner tepat bila :

- a. Responden (orang yang merenpon atau menjawab pertanyaan) saling berjauhan.
- b. Melibatkan sejumlah orang di dalam proyek sistem, dan berguna bila mengetahui berapa proporsi suatu kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari sistem yang diajukan.
- c. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan ingin mencari seluruh pendapat sebelum proyek sistem diberi petunjuk-petunjuk tertentu.
- d. Ingin yakin bahwa masalah-masalah dalam sistem yang ada bisa diidentifikasi dan dibicarakan dalam wawancara tindak lanjut.

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian mengambil sampel di Bank Permata Syariah Cabang Aceh yang beralamat di Jl. Pante Pirak No.5-6, Lampaseh kota, Kecamatan Kutaraja, Kota Banda Aceh, Aceh 23127.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu. Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Permata Syariah Cabang Aceh yang berjumlah 100 orang.

Sampel disebut juga contoh. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi, adalah sampel yang bersifat representatif atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

1. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Rumus Slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut:

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

Notasi di atas, n adalah jumlah sampel minimal, nilai N adalah populasi sedangkan nilai e adalah *error margin*. Berangkat dari ide perihal *margin error* inilah mungkin sang pencipta dari rumus ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*. Misalnya penelitian dengan derajat kepercayaan 95%, maka tingkat kesalahan adalah 5%. Sehingga

peneliti dapat menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat *margin of error* 5% dengan memasukkan *margin error* tersebut ke dalam formula atau rumus *slovin*.

Berdasarkan notasi rumus besar sampel penelitian minimal oleh Slovin diatas, maka apabila Bank Permata Syariah Cabang Aceh memiliki 100 nasabah dalam sebuah populasi, kita bisa tentukan minimal sampel yang akan diteliti. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05.

Perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Sehingga:

$$n = 100 / (1 + (100 \times 0,05^2))$$

$$n = 100 / (1 + (100 \times 0,0025))$$

$$n = 100 / (1 + 0,25)$$

$$n = 100 / 1,25$$

$$n = 80$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 100 populasi pada *margin of error* 5% adalah sebesar 80.

2. Metode Pemilihan Sampel

Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Probability Sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Permata Tbk atau disebut Permata Bank merupakan salah satu Bank Swasta Nasional terbesar di Indonesia. Terbentuk dari hasil merger antara 5 bank, yaitu : PT. Bank Bali Tbk, PT. Bank Universal Tbk, PT. Bank Artamedia, PT. Bank Patriot dan PT. Bank Prima Ekspres pada tahun 2002, dan kemudian di tahun 2004 dua perusahaan besar : *Standard Chartered Bank* dan PT. Astra International Tbk. mengambil alih Permata Bank dan melakukan serangkaian program transformasi untuk memperkuat perusahaan secara strategis. Dalam perkembangan usahanya Permata Bank juga mengembangkan Unit Usaha Bisnis Syariah (UUBS) atau Unit Usaha Syariah (UUS) yang dikenal dengan nama Permata Bank Syariah. Dengan menggunakan prinsip *Islamic Banking*, Permata Bank Syariah juga menawarkan berbagai variasi layanan perbankan

mulai dari pendanaan, pembiayaan, serta dilengkapi dengan fasilitas *e-banking* untuk kemudahan transaksi.

Bank Permata Syariah sebelumnya merupakan Bank Permata Konvensional yang melakukan konversi karena peraturan qanun tentang bank dan kelembagaan keuangan di Provinsi Aceh yang mengharuskan melakukan konversi ke Syariah. Nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh merupakan nasabah yang sama dengan Bank Permata Cabang Aceh sebelumnya yang melakukan konversi rekening ke Syariah. Namun begitu, nasabah tidak merasa keberatan untuk tetap menggunakan produk dan jasa Bank Permata.

Visi dan Misi Bank Permata Syariah

Adapun Visi dan Misi Bank Permata Syariah Cabang Aceh adalah :

Visi : Menjadi penyedia jasa keuangan syariah terkemuka dan profesional, sebagai bagian dari Permata Bank yang mempunyai hubungan yang erat dengan nasabah dan secara konsisten memberi pengalaman interaksi terbaik bagi nasabah.

Misi :

- a. Menjalankan usaha keuangan sesuai dengan prinsip syariah yang tumbuh secara berkesinambungan untuk mendapatkan hasil yang optimal.
- b. Menyediakan produk dan jasa keuangan syariah yang memberi solusi atas kebutuhan nasabah sebagai upaya melengkapi layanan Permata Bank.
- c. Mempekerjakan karyawan dengan membekali pelatihan-pelatihan serta memberikan penghargaan atas prestasi kerja.
- d. Melayani seluruh lapisan masyarakat dengan mempertahankan standar kualitas yang tinggi serta berusaha menjadi panutan dalam tata kelola usaha yang baik.

Produk dan Jasa Bank Permata Syariah Cabang Aceh

Produk dan layanan Permata Bank Syariah diperuntukan bagi calon nasabah yang mengutamakan prinsip syariah disertai kenyamanan, keamanan, keleluasaan dan kemudahan bertransaksi dengan akses yang luas.

Berbagai produk Permata Bank Syariah:

1. Produk Pendanaan yaitu :
 - a. Permata Tabungan Syariah. Permata Tabungan Syariah didasarkan pada prinsip *Mudharabah Al- Muthlaqah*. Dengan prinsip ini tabungan nasabah diperlakukan sebagai investasi, dan nasabah sebagai pemilik dana memberi kebebasan penuh kepada Permata Bank Syariah untuk mengolah investasi nasabah. Tabungan

nasabah akan dimanfaatkan secara produktif dalam investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan dari investasi akan dibagikan antara nasabah dan bank sesuai porsi *nisbah* yang disepakati sebelumnya. Tabungan berbagi hasil ini memiliki kemudahan akses transaksi yang luas. Dapat melakukan penarikan di ATM seluruh Indonesia Permata Bank ATM, BCA, ALTO, ATM Bersama, Visa Electron dan ATM Visa Plus di seluruh dunia.

- b. Ketentuan pembukaan rekening tabungan Permata Bank Syariah adalah minimal setoran awal sebesar Rp 100.000,- saldo minimumnya Rp 50.000,- dan setoran minimum berikutnya sebesar Rp 50.000,-
2. Permata Pendidikan Syariah Permata Pendidikan Syariah adalah tabungan berjangka dengan setoran bulanan dan jangka waktu menabung yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan nasabah dengan disertai manfaat perlindungan asuransi. Akad yang digunakan yaitu dengan prinsip *Mudharabah al- muthlaqah*, yaitu nasabah sebagai pemilik dana memberikan kebebasan penuh kepada Permata Bank Syariah untuk mengelola dana secara produktif. Keuntungan dari pengelolaan dana tersebut akan dibagikan sesuai dengan *nisbah* bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya. Ada beberapa ketentuan-ketentuan penarikan Permata Pendidikan Syariah yaitu:
 - a. Tidak dapat melakukan penarikan dana sebelum jatuh tempo
 - b. Jika ingin melakukan penarikan dan sebelum jatuh tempo, maka dianggap sebagai penutupan rekening, dan nasabah akan dikenakan biaya administrasi serta biaya tutup rekening.
 - c. Penarikan dana sebelum jatuh tempo yang dianggap sebagai penutupan rekening hanya dapat dilakukan di cabang tempat pembukaan rekening Permata Pendidikan Syariah. Seluruh nasabah Permata Pendidikan Syariah mendapat manfaat perlindungan asuransi secara cuma-cuma Premi gratis, ditanggung oleh Business Unit Syariah Permata Bank.
 3. Permata *Payroll* Syariah Tabungan dengan fasilitas layanan pembayaran gaji. Keuntungan dari Permata *Payroll* Syariah antara lain biaya relatif murah serta setor dan tarik tunai *on-line* di seluruh Cabang Permata Bank. Ideal bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dan keamanan dalam pembayaran gaji.
 4. Giro Permata Giro Syariah. Adalah simpanan yang memberikah fasilitas Cek dan BG untuk Permata Giro Syariah Rupiah atau kuitansi untuk Permata Giro Syariah Valas dengan beberapa pilihan mata uang untuk kemudahan berbisnis. Permata Giro

Syariah menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu nasabah sebagai pemilik dana telah menitipkan dana pada Permata Bank Syariah dengan mengizinkan bank mengelola dana dengan tetap menjamin akan mengembalikan titipan tersebut bila sewaktu-waktu nasabah tersebut membutuhkannya. Produk ini ideal bagi nasabah perorangan, perusahaan, Yayasan atau *join account* yang:

- a. Sering melakukan transaksi keuangan dengan pihak lain
 - b. Membutuhkan sarana pembayaran yang fleksibel
5. Deposito Permata Deposito Syariah. Permata Deposito Syariah merupakan simpanan dengan nisbah kompetitif dalam jumlah dan jangka waktu tertentu dengan berbagai pilihan mata uang. Ideal bagi nasabah yang menginginkan investasi dan mendapatkan pendapat bagi hasil yang tinggi. Permata Deposito Syariah menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*, yaitu nasabah sebagai pemilik dana memberikan kebebasan penuh kepada Permata Bank Syariah untuk mengelola dana secara produktif, menguntungkan dari pengelolaan dana tersebut akan dibagikan sesuai dengan *nisbah* bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya. Keuntungan bagi nasabah Permata Deposito Syariah antara lain adanya pilihan jangka waktu yaitu satu dan dua minggu khusus Permata Deposito Syariah Rupiah dan USD, satu, tiga, enam dan 12 bulan selain itu ada pilihan beberapa ratus nisbah tetap selama jangka waktu penempatan.
6. Produk Pembiayaan
- a. Pembiayaan Produktif untuk membantu perusahaan dalam memperoleh modal kerja dan Investasi, seperti: pembiayaan untuk perolehan mesin baru, barang modal dan barang investasi, dan lain-lain.
 - b. Pembiayaan Konsumtif untuk memenuhi kebutuhan berupa barang-barang konsumtif, seperti: rumah, mobil, dan lain-lain. Bentuk-bentuk Pembiayaan Permata Bank Syariah antara lain:
 1. *Murabahah*: Pembiayaan dengan prinsip jual beli barang dengan keuntungan *margin* yang disepakati. Pembayaran dapat di angsur sesuai kesepakatan bersama. Diperuntukan bagi yang memerlukan aset berupa barang dan tidak ingin melunasi sekaligus.
 2. *Mudharabah*: Pembiayaan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bersama, disalurkan untuk berbagai jenis usaha seperti perindustrian, perdagangan, jasa dan pertanian. Tidak ada porsi penyertaan *sharing* dana dari nasabah.

3. *Musyarakah*: Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, terdapat porsi penyertaan *sharing* dana dari nasabah diperuntukan bagi yang telah memiliki usaha dan bermaksud untuk menambah modal usahanya.

7. Produk Pelayanan

- a. Kartu Permata Syariah *Visa Electron*: Selain dapat digunakan sebagai kartu identitas untuk bertransaksi di seluruh Cabang Permata Bank juga dapat digunakan sebagai kartu debit di lebih dari 70.0000 *merchant* di Indonesia dan lebih dari 21 juta *merchant* diseluruh dunia dan kartu ATM di lebih dari 11.000 ATM BCA, Alto, ATM Bersama dan Permata Bank ATM di Indonesia serta 900 ribu ATM *Visa Plus* diseluruh dunia.
- b. Layanan Navigator: Permata Bank Syariah memberikan keunggulan berupa layanan yang menyediakan informasi saldo dan mutasi tertentu melalui SMS (*Short Message Service*) atas rekening syariah yang didaftarkan.
- c. Fasilitas *On-Line*: Setiap transaksi tercatat dengan cepat dan tepat di seluruh Cabang Permata Bank dimanapun nasabah bertransaksi.
- d. Fasilitas AFT *Automatic Fund Transfer*: Untuk pemindahbukuan ke rekening lain secara otomatis dan rutin setiap bulan dalam jumlah yang sama.
- e. Fasilitas *Autodebet*: Untuk tagihan telepon, *handphone*, listrik dan lain- lain.
- f. Fasilitas *Standing Order*: Setoran kliring, setoran PDC *Post Dated Cheque* dan setoran inkaso.
- g. Laporan Konsolidasi: Memuat semua transaksi pada rekening nasabah Permata Bank Syariah selama satu bulan.
- h. Permata Tel: Jasa layanan perbankan 24 jam sehari, tujuh hari seminggu.
- i. Permata Bank ATM: Seluruh nasabah Permata Bank Syariah dapat mengakses seluruh Permata Bank ATM di seluruh Indonesia, sehingga Anda dapat melakukan penarikan dana tunai, biaya pendidikan, telepon, *handphone*, PLN, air dan asuransi dan lain-lain.
- j. Permata Net: Aman, leluasa serta mudah di akses dari mana saja tanpa batas waktu. Dengan Permata Net anda dapat transfer, cek saldo, pembayaran tagihan telpon, listrik dan lain-lain.
- k. Permata *Mobile*: Layanan *mobile banking* yang memberikan kemudahan, keamanan dan keleluasaan bertransaksi, kapan saja, dimana saja, dengan mengirim SMS *Short Message Service* melalui ponsel Anda. Sangat

memudahkan untuk informasi saldo, membayar tagihan handphone, PLN, kredit mobil ACC, biaya pendidikan, cicilan pembiayaan dan lain-lain.

1. Cabang Permata Bank Regular: Seluruh Cabang Permata Bank dapat digunakan untuk transaksi nasabah Permata Bank Syariah seperti tarik tunai, setor tunai, pembayaran cicilan pembiayaan, biaya pendidikan, dan lain-lain.

Hasil Penelitian Deskriptif

Pengumpulan data pada penelitian dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner ke Kantor Bank Permata Syariah Cabang Aceh yang berada di Wilayah Aceh dan Lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh. Sedangkan responden (sampel) yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh. Kuesioner mulai dibagikan kepada responden pada tanggal 09 September 2021. Pengumpulan kembali kuesioner dilakukan sendiri oleh penulis dan dilakukan secara bertahap tergantung pada kesediaan para responden untuk mengisi kuesioner. Kuesioner sudah terkumpul dan diterima kembali oleh peneliti pada tanggal 28 Desember 2021.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 3 tempat penyebaran kuesioner yaitu, kantor Bank Permata Syariah Cabang Aceh, Universitas Muhammadiyah Aceh, dan melalui obrolan pribadi. Penyebaran kuesioner menggunakan link atau tautan melalui internet. Sehingga di dapat jawaban dari penyebaran kuesioner yaitu 80 submit atau jawaban lengkap. Besarnya tingkat submit atau jawaban dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	22	27,5%
Wanita	58	72,5%
Total	80	100,0%

Sumber : Data Primer

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin wanita dengan prosentase 72.5% dan 27.5% sisanya adalah pria. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh adalah wanita.

Tabel 3.2 Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase
<20 Tahun	2	2,5%
20-30 Tahun	63	78,75%
>30 Tahun	15	18,75%
Total	80	100%

Sumber : Data Primer

Tabel 3.2 dapat diketahui bahwa mayoritas usia nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh adalah 20-30 Tahun dengan prosentase 78,75% sedangkan nasabah dengan usia <20 tahun berjumlah paling sedikit yakni 2,5% dan 18,75% nasabah berusia >30 Tahun. Hal ini berarti mayoritas nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh merupakan wanita berusia lebih dari 30 Tahun.

Tabel 3.3 Responden Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Prosentase
6 Bulan	38	47,5 %
6 Bulan-1 Tahun	28	35 %
> 1 Tahun	14	17,5%
Total	80	100,0 %

Sumber : Data Primer

Tabel 3.3 menyatakan bahwa mayoritas nasabah Bank Permata Syariah cabang Aceh sebanyak 47,5 % telah menjadi nasabah sejak 6 bulan, dilanjutkan dengan 6 bulan hingga 1 Tahun sebesar 35 % dan nasabah dengan prosentase terkecil dengan lama menjadi nasabah lebih dari 1 Tahun sebanyak 17,5%. Hal ini berarti responden yang merupakan nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh mayoritas wanita berusia antara 20-30 Tahun dengan lama menjadi nasabah selama antara 6 Bulan hingga 1 Tahun.

Tabel 3.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Mahasiswa	9	11,25 %
Pegawai/Karyawan	50	62,5%
Pengusaha	9	11,25%
Lainnya	12	15%
Jumlah	80	100,0%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden adalah karyawan dengan prosentase 62,5%, mahasiswa dan pengusaha memiliki jumlah yang sama sebanyak 11,25%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 12%. Maka dapat diketahui bahwa mayoritas nasabah Bank Permata Syariah Cabang Aceh merupakan wanita dengan usia diantara 20-30 Tahun yang telah menjadi nasabah selama 6 bulan dan bekerja sebagai karyawan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penskoran hasil kuesioner, diperoleh data tentang kepuasan nasabah mengenai pelayanan yang diperoleh dari Bank Permata Syariah Cabang Aceh. Data tentang kepuasan nasabah yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang terdiri dari enam pertanyaan dengan 5 alternatif pilihan jawaban (1,2,3,4, dan 5) dari hasil jawaban responden diperoleh skor tertinggi dan terendah 17 dengan standar deviasi 3,486. Kemudian tentang pelayanan yang diperoleh nasabah melalui kuesioner yang terdiri dari 21 pertanyaan dengan lima alternatif jawaban (1,2,3,4, dan 5). Dari hasil pertanyaan tentang pelayanan diperoleh skor tertinggi 105 dan terendah 63 dengan standar deviasi 10,862.

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas diperoleh menggunakan aplikasi SPSS *for Windows release* 11.0. Hasil Uji Validitas dijabarkan dengan tabel berikut:

Tabel 3.5 Uji Validitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Interpretasi
Pelayanan (X)			
1	0,739	0,1852	Valid
2	0,830	0,1852	Valid
3	0,810	0,1852	Valid
4	0,888	0,1852	Valid
5	0,816	0,1852	Valid
6	0,882	0,1852	Valid
7	0,885	0,1852	Valid
8	0,822	0,1852	Valid
9	0,835	0,1852	Valid
10	0,901	0,1852	Valid
11	0,881	0,1852	Valid

12	0,882	0,1852	Valid
13	0,843	0,1852	Valid
14	0,832	0,1852	Valid
15	0,846	0,1852	Valid
16	0,887	0,1852	Valid
17	0,798	0,1852	Valid
18	0,915	0,1852	Valid
19	0,839	0,1852	Valid
20	0,796	0,1852	Valid
21	0,814	0,1852	Valid
Kepuasan (Y)			
1	0,848	0,1852	Valid
2	0,897	0,1852	Valid
3	0,867	0,1852	Valid
4	0,765	0,1852	Valid
5	0,749	0,1852	Valid
6	0,706	0,1852	Valid

Sumber : Data Primer Diolah

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan dalam instrumen, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor totalnya pada masing -masing konstruk. Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment Pearson* dengan pengujian dua arah (*two tailed test*). Dari hasil uji validitas seperti yang disajikan pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa semua item valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1852) pada taraf signifikansi 5% (0,05). Artinya tiap pernyataan berkorelasi dengan skor totalnya dan semuanya dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali pengukuran atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Pengujian *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji tingkat keandalan (*reliability*) dari masing-masing angket variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* semakin mendekati 1 mengidentifikasi bahwa semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya.

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Interpretasi
Pelayanan (X)	0,980	Reliabel (sangat Tinggi)
Kepuasan (Y)	0,906	Reliabel (Sangat Tinggi)

Sumber : Data Diolah

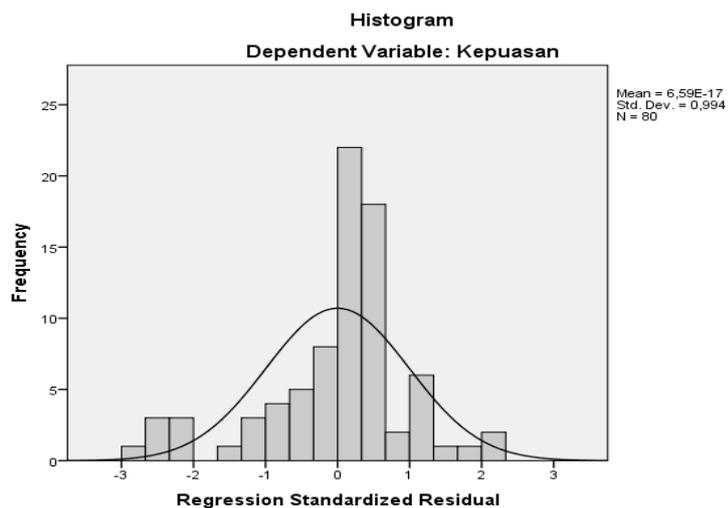
Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Ada dua alasan peneliti menggunakan nilai keandalan *Cronbach's Alpha* minimum 0,70. Pertama, *Cronbach's Alpha* yang andal (0,70), dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas (r_{11}) lebih besar dari 0,7, jadi seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel. *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu.

Analisis Data

Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

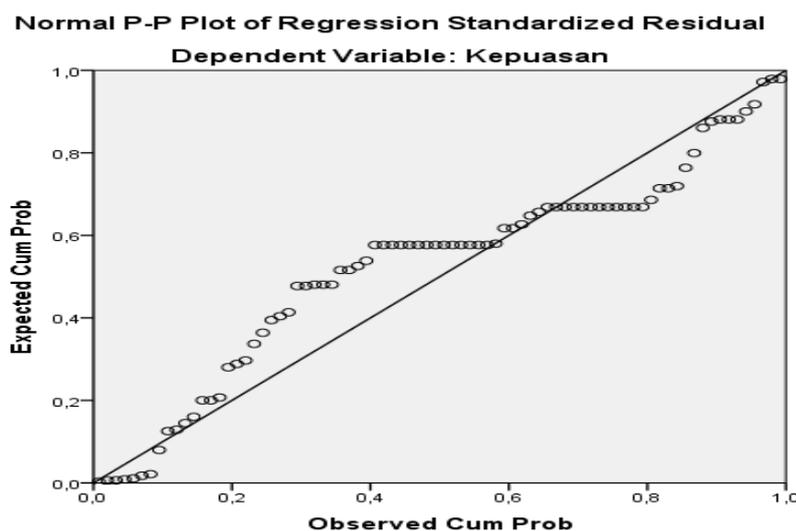
Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah data memiliki sebaran yang normal. Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini digunakan uji Kolmogorov-*Smirnov*. Kemudian untuk menerima atau menolak hipotesis dengan cara membandingkan *p-value* dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Jika *p-value* $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.



Sumber : Data Primer Diolah

Gambar 3.1 Histogram Normalitas

Pada histogram dependen variabel di atas dapat dikatakan bahwa data yang diproses berdistribusi normal, karena bentuk histogram mengikuti garis diagonal dari -3 hingga 3.



Sumber : Data Primer Diolah

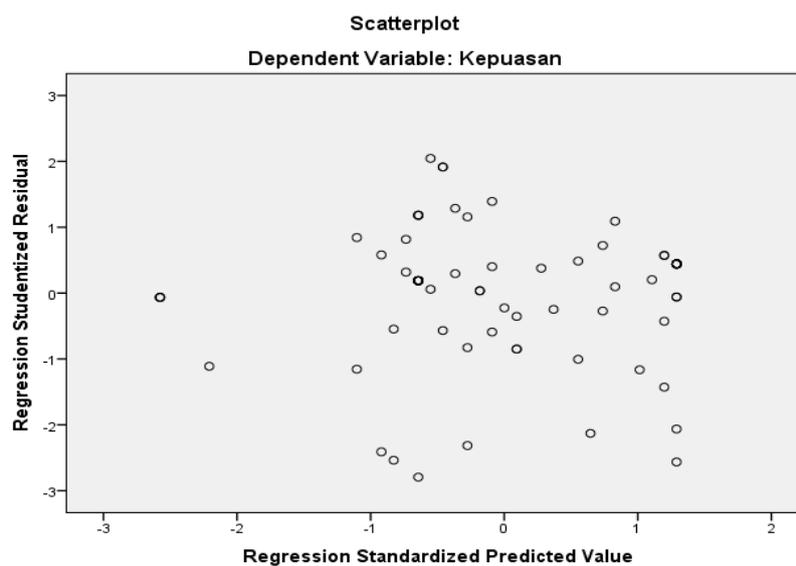
Gambar 3.2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Hasil dari grafik *P-Plot* uji normalitas diatas menyatakan bahwa data terdistribusi normal. Hal ini berdasarkan pada konsep pengambilan keputusan apabila data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan data terdistribusi normal. Sebaliknya jika data atau titik menyebar jauh dari

arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka dikatakan data tidak terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan.



Sumber : Data Diolah

Gambar 3.3 Uji Heteroskedastisitas

Asumsi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas adalah :

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka nol.
2. Titik-titik tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan pola pada gambar dan syarat asumsi maka uji heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji Hipotesis

Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistik untuk menentukan pengaruh sebuah variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*).

$$Y = a + b_1X$$

Tabel 3.7 Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized t	Sig/.
	B	Std. Error	Beta	
1 (constant)	1,958	2,849	,687	,495
Pelayanan	,256	,032	,755	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah

Jadi Persamaan regresinya adalah $Y = 1,958 + 0,256X$

- Konstanta 1,958 berarti bahwa jika pelayanan dianggap konstan atau nol, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 1,958.
- Koefesien regresi 0,256 berarti bahwa setiap kenaikan pelayanan sebanyak 100%, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 25,6%.

Dimana :

Y : variabel terikat (Kepuasan Nasabah)

X : variabel bebas (Pelayanan)

Maka diperoleh interpretasi sebagai berikut :

- Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji empiris, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana *p-value* (Sig.) sebesar 0.000 dibawah alpha 5% ($0.000 < 0,05$). Nilai beta dalam *unstandardized Coefficients* menunjukkan angka sebesar 0,256. Artinya, jika kondisi pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 25,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki nilai beta positif dan

signifikan dibawah 0,05, artinya variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji t *statistic* dalam regresi linier dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai t-hitung
 - a. Jika nilai t-hitung $>$ t-tabel, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat
 - b. Jika nilai t-hitung $<$ t-tabel, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.
2. Berdasarkan nilai signifikan hasil *output*
 - a. Jika nilai signifikan $<$ 0,05, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
 - b. Jika nilai signifikan $>$ 0,05, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hasil uji t statistik pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.8 Uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	p-value	Interpretasi
Pelayanan (X)	7,984	1,664	0,000	Signifikan

Sumber : Data Diolah

Variabel Pelayanan memiliki t hitung = 7,984 dengan p-value = 0,000, sedangkan t tabel pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,664. Dikarenakan t_{hitung} $>$ t_{tabel} (7,984 $>$ 1,664) dan p $<$ 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Nilai t hitung $>$ t table, maka variabel pelayanan berpengaruh pada variabel kepuasan.

Uji Determinasi (R²)

Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). Bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,755, ini berarti terdapat tingkat hubungan yang kuat diantara variabel pelayanan dan variabel kepuasan. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen (X)

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel (Y).

Tabel 3.9 Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.755 ^a	.570	.562	2.28278	2.200

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah

Dari pengujian yang telah dilaksanakan menghasilkan nilai koefisien determinasi Adjusted R² sebesar 0,562 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 56,2%. Sedangkan sisanya 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan pada beberapa responden yang merupakan nasabah Bank Permata Syariah cabang Aceh terhadap variabel independen, yaitu Pelayanan dan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 0,562, yang berarti kontribusi variabel independen dalam upaya menerangkan variabel dependen sebesar 56,2%. Sedangkan sisanya adalah 43,8% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model regresi.

Hasil uji parsial (uji t-statistik) pada variabel pelayanan menunjukkan bahwa besarnya t-hitung 7,984 dan nilai signifikan 0.000, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($00000 < 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil regresi, didapati pula beta dan variabel pelayanan dalam *unstandardized coefficients* sebesar 0,256. Artinya, jika pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat 25,6%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona yang mendapati bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (Fitri Madona, 2018: 80). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab yang mendapati bahwa pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan Syariah di kota Pekanbaru. (Wirdayani Wahab, 2017: 43)

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
Nilai t-hitung pelayanan adalah 7,984 lebih besar dari nilai t-tabel 0,678 dan nilai $\text{sig}=0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 0,562. Artinya variabel dependen kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen pelayanan sebesar 56,2% dan sisanya sebesar 43,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Peneliti telah menyusun penelitian ini sebaik-baiknya, berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diambil, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Kepada Bank Permata Syariah Cabang Aceh
 - a. Hasil tersebut adalah petugas dan jajaran petinggi Bank Permata Syariah Cabang Aceh dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan rutin di setiap divisi.
 - b. Bagi nasabah potensial bisa diberikan hadiah/cinderamata jika melakukan penggunaan produk dan jasa secara rutin.
 - c. Bank Permata Syariah Cabang Aceh dapat meningkatkan lagi fasilitas yang memadai sebagai pendukung pelayanan prima.
2. Bagi Nasabah
Dapat saling bekerja sama dengan para petugas Bank Permata Syariah Cabang Aceh dengan bertingkah laku sopan dan santun menjaga fasilitas yang tersedia dengan menggunakannya sesuai kebutuhan, serta patuh pada peraturan yang diberikan oleh pihak Bank Permata Syariah.

3. Bagi Peneliti Lain

Agar dapat melakukan penelitian lanjutan dengan mencari seberapa besar faktor-faktor lain yang berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah termasuk variabel-variabel *intervening* yang lain turut mempengaruhinya.

E. REFERENSI

- Badan Pengembang Dan Pembinaan Bahasa. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia-Edisi Kelima*. Jakarta: Badan Pengembang dan Pembinaan Bahasa Kemdikbud.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Imam, W. S. 2009. *Manajemen Pemasaran Bank*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya MANusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khotibul Umam, Setiawan Budi Utomo. 2015. *Perbankan Syariah*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Index.
- Kotler P and Keller KL. 2016. *Marketing Manajemen, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Al Qur'an Terjemah Agama RI. 2012. *Al Qur'an Tajwid dan Terjemah*. Bandung: Penerbit Diponegoro.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPEE.