

**ANALISIS METODE SERVQUAL DALAM PENGUKURAN  
KUALITAS PELAYANAN UMKM KUR MIKRO TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH KCP BANYUWANGI  
GENTENG**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**MICHELIA NUR QOMARIA**

**NIM: 083 133 020**

Dosen Pembimbing:

**Dr. Abdul Wadud Nafis, LC., MEI.**

**NIP: 19690706 200604 1 001**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JANUARI 2018**

**ANALISIS METODE SERVQUAL DALAM PENGUKURAN  
KUALITAS PELAYANAN UMKM KUR MIKRO TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH KCP BANYUWANGI  
GENTENG**

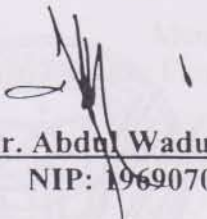
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**MICHELIA NUR QOMARIA**  
NIM: 0831 330 20

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Abdul Wadud Nafis, LC., MEI.**  
NIP: 19690706 200604 1 001

**PENGESAHAN**  
**ANALISIS METODE SERVQUAL DALAM PENGUKURAN**  
**KUALITAS PELAYANAN UMKM KUR MIKRO TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH BRI SYARIAH KCP BANYUWANGI**  
**GENTENG**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan diterima  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Hari: Kamis  
Tanggal: 11 Januari 2018

Tim Penguji.

Ketua

Sekretaris

  
(M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I)  
NIP. 19760812 200801 1 015

  
(Agung Parmono, S.E., M.Si)  
NIP: 19751216 200912 1 002

Anggota:

1. Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM
2. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc., MEI.

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM  
NIP. 19710727 200212 1 003

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا  
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>1</sup>

IAIN JEMBER

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahnya*, ( Bandung : Syamil Al-Quran , 2005 ). 2 : 267

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak (Didik Sudaryono) dan ibu (Lilik Rusmiatun), yang selalu mengalirkan doa kesuksesan, dukungan moril dan finansial, serta penopang semangat untuk tetap yakin dan dapat meraih kesuksesan.
2. Adik-dikku Maria Aqsata Anggraeni dan Marsya Syafa Dimia yang selalu memberikan dukungan, doa dalam meraih kesuksesan dan yang selalu menghibur setiap hari.
3. Kakek yang selalu berdoa, memberikan semangat, motivasi dalam menuntut ilmu dan Alm.Nenek tercinta selalu memberikan nasihat-nasihat yang masih selalu saya ingat sampai sekarang.
4. Semua sahabat-sahabatku, orang-orang yang aku sayang yang telah setia menemani, memberi dukungan, motivasi dan do'a terbaik demi kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini dan teman – teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2013 di IAIN Jember khususnya kelas J.1.
5. Almamaterku IAIN Jember terima kasih atas wadah selama menuntut ilmu

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan pujisyukur kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang mana berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya selalu tercurah limpahkan kepada penulis, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini dengan judul “ Analisis Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Genteng “.

Terimakasih penulis ucapkan kepada pihak – pihak yang telah memberikan sumbangsih ide-ide konstruktif dari tahap penyusunan hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ibu Nurul Setianingrum, S.E , MM. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember.
6. Bapak Dr. Abdul Wadud Nafis, LC., MEI. selaku dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan

waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.

7. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
8. Bapak Ahmad Taufik selaku Pimpinan Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang di butuhkan.

Mudah-mudahan kebaikan mereka tercatat sebagai amal shalih dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikian pengantar dari penulis sebagai pembuka untuk mengkaji dan memahami secara lebih dalam isi skripsi ini. Semoga apa yang penulis lakukan menjadi amal yang bermanfaat. Amin.

Jember, 11 Oktober 2017  
Penulis

**Michelia Nur Qomaria**  
NIM: 083 133 020

## ABSTRAK

**Michelia Nur Qomaria, Dr. Abdul Wadud Nafis, LC, M.M, 2017: Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR MIKRO Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng.**

Dapat di lihat dari situasi persaingan perbankan pada saat ini, bank – bank membutuhkan usaha yang keras untuk mencari nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada di tangan. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah yang menggunakan jasa perbankan secara berulang. Kepuasan nasabah dalam penggunaan jasa atau produk yang di tawarkan dapat di jadikan masukan untuk pihak manajemen sebagai peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan yang di berikan. Maka dari itu sebagai karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang di rsakan oleh nasabah perbankan untuk tercapainya loyalitas dari para nasabah. Dalam memberikan pelayanan setidaknya harus memiliki 5 kriteria kualitas pelayanan dalam Metode Servqual yang sering di sebut *RATER* sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reabllity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan UMKM KUR MIKRO berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis metode servqual, *reabllity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap)? (2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro BRI Syariah terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis Metode Servqual, *reabllity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap)?

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *Sampling Jenuh*. Metode analisis yang di gunakan adalah uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan koefisien determinasi (*R Square*).

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial terdapat pengaruh analisis metode servqual dalam pengukuran kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah di BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, maka  $H_0$  di terima. Sedangkan besar pengaruh yang di hasilkan dari Uji Adj *R Square* 40,6%. Dalam penelitian ini hanya memasukkan salah satu faktor untuk mengukur kepuasan nasabah yakni kualitas layanan yang dianalisis menggunakan Metode Servqual yang terdiri dari 5 indikator antara lain, *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Tangible* (Fisik Nyata), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah



## ABSTRACT

**Michelia Nur Qomaria, Dr. Abdul Wadud Nafis, LC, M.M, 2017:** *Analysis of Servqual Methods in Measuring the Quality of Micro, Small and Medium Enterprises of KUR MIKRO on Customer Satisfaction of BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng.*

Can be seen from the situation of banking competition at this time, banks need a hard effort to find customers and retain existing customers at hand. Quality of service is reflected in the satisfaction of customers who use banking services on a recurring basis. Customer satisfaction in the use of services or products on offer can be made as input for the management as an improvement and improvement of service quality provided. Therefore, as an employee of the service should always monitor the satisfaction that is rsakan by banking customers to achieve loyalty from customers. In giving service must have at least 5 criteria of service quality in Servqual Method which is often called RATER so as to create loyal customer, that is reabllity (reliability), assurance, tangible, empathy (communication), and responsiveness ( quick response ).

Problem formulation of this research are: (1) Is the service quality of UMKM KUR MIKRO have an effect on customer satisfaction by using servqual, reabllity, assurance, tangible, empathy (communication), and responsiveness ( quick response)? (2) How big is the influence of service quality of UMKM KUR MIKRO of BRI Syariah to customer satisfaction by using five analysis Servqual method, reabllity, assurance, tangible, empathy (communication), and responsiveness (quick response) ?

The method in this research using quantitative approach with the type of Saturated Sampling. The method of analysis used is the validity and reliability of data, classical assumption test, simple linear regression analysis, hypothesis testing using T test and coefficient of determination (R Square).

Based on the partial test results there is influence of servqual method analysis in measuring the quality of UMKM KUR MIKRO service to customer satisfaction in BRISyariah KCP Banyuwangi tile where the significance value generated for service quality variable is 0,000. Because the significance value is below 0.05, then Ha is received. While the influence of the results of the test Adj R Square 40.6%. In this study only include one factor to measure customer satisfaction that is the quality of service analyzed using Servqual Method consisting of 5 indicators, among others, Responsiveness (Responsiveness), Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, while the rest is explained by other variables beyond this study.

**Keywords:** Quality of service, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian.....	15
H. Hipotesis.....	15
I. Metode Penelitian.....	16
J. Sistematika Pembahasan .....	25

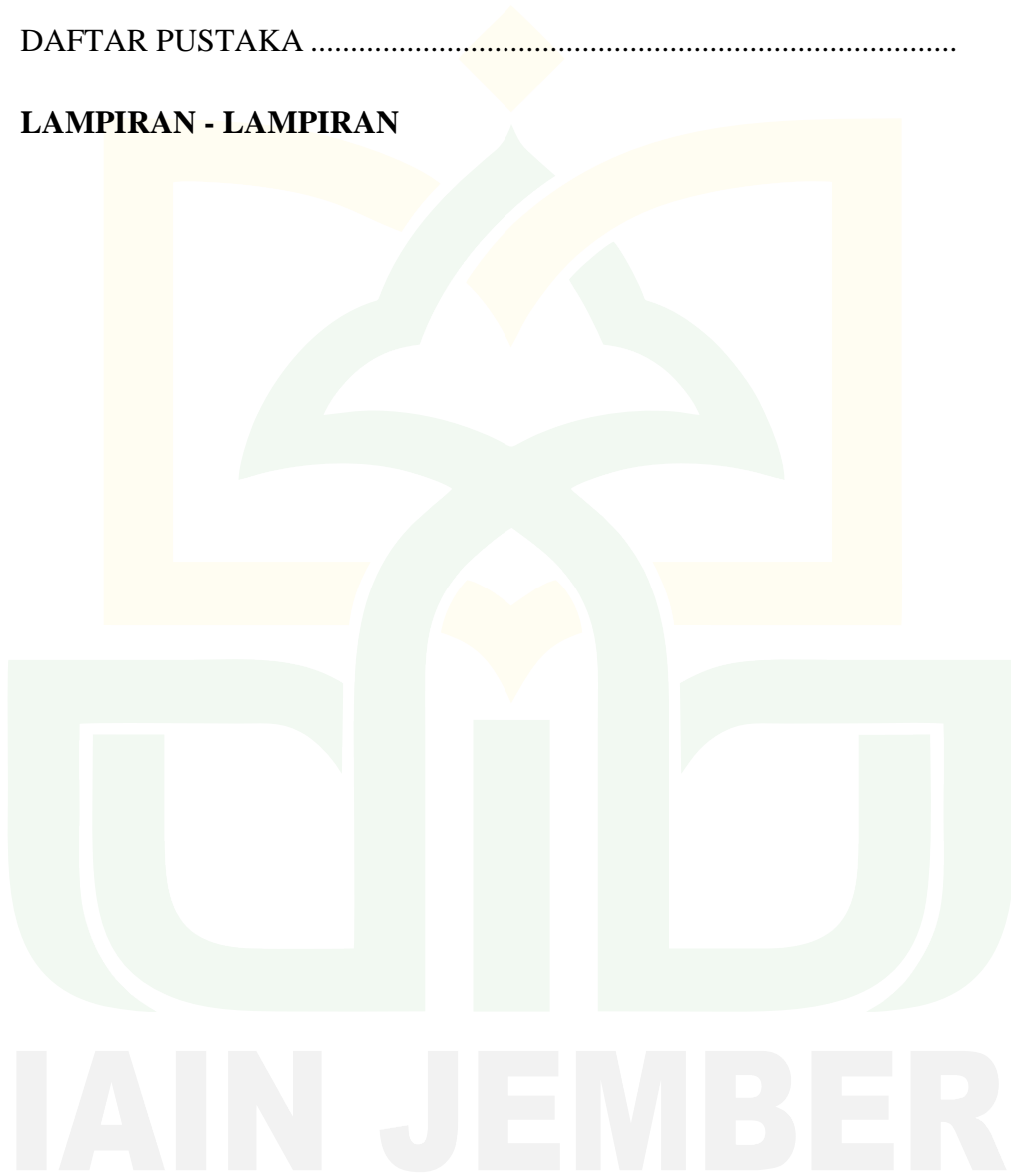
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....	27
A. Penelitian Terdahulu .....	27
B. Kajian Teori.....	31
1. Pengertian UMKM.....	31
2. Pengertian KUR .....	32
3. Jenis-jenis Penyaluran KUR .....	33
4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34
5. Metode <i>Servqual</i> .....	40
6. Konsep Kepuasan Nasabah.....	44
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	47
1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri.....	47
2. Visi dan Misi .....	48
3. Produk-Produk Bank BRI Syariah.....	49
4. Letak Geografis Bank BRI Syariah .....	53
5. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah .....	54
B. Penyajian Data.....	62
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	69
D. Pembahasan.....	74

**BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN**

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA .....	80
----------------------	----

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	63
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Reponden.....	63
Tabel 3.3 Umur Responden.....	64
Tabel 3.4 Penghasilan Rata-rata Perbulan .....	65
Tabel 3.5 Pendidikan Terakhir Responden .....	66
Tabel 3.6 hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 3.7 hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 3.8 Hasil Regresi Linear Sederhana.....	71
Tabel 3.9 Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i> .....	73
Tabel 3.10 Hasil Uji T (Parsial) .....	74
Tabel 3.11 Hasil Regresi Linear Sederhana.....	75

IAIN JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 3.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	66
Gambar 3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan, giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang di maksud dengan BANK adalah “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”<sup>1</sup>

Dapat di lihat dari situasi persaingan perbankan pada saat ini, bank – bank membutuhkan usaha yang keras untuk mencari nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada di tangan. Keberhasilan tersebut di tentukan dengan kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada para nasabah maupun calon nasabahnya. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah yang menggunakan jasa perbankan secara berulang. Kepuasan nasabah dalam penggunaan jasa atau produk yang ditawarkan dapat di jadikan masukan untuk pihak manajemen sebagai peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu

---

<sup>1</sup>Adiwarman Karim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 24.

sebagai karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk tercapainya loyalitas dari para nasabah.

Dalam memberikan pelayanan setidaknya harus memiliki 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *RATER* sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.<sup>2</sup> Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas terdiri dari tiga zona utama yaitu, *defection, indifference* dan *affection*<sup>3</sup>. Walaupun pelanggan yang loyal biasanya puas tetapi tidak serta merta kepuasan tersebut diterjemahkan menjadi loyalitas. Tetapi meskipun demikian kepuasan merupakan langkah yang penting dalam formasi loyalitas dan menjadi kurang signifikan ketika ada mekanisme lain yang mempengaruhi. Membangun loyalitas pelanggan merupakan hal yang sulit walaupun perusahaan sudah mengeluarkan banyak biaya untuk membangun loyalitas dengan pelanggan mereka sering gagal membangun hubungan dengan pelanggan yang sesungguhnya.<sup>4</sup> Maka diperlukan strategi untuk membangun loyalitas nasabah dan strategi mengurangi pelanggan yang hilang dengan

---

<sup>2</sup>J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), 224.

<sup>3</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 60.

<sup>4</sup>*Ibid.*, 66



mengukur kepuasan nasabah, salah satunya dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL*. Dalam model *SERVQUAL*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “ penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa “. Definisi ini di landaskan atas tiga landasan konseptual utama, (1) kualitas jasa lebih sukar di evaluasi konsumen dibandingkan kualitas barang; (2) persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa; dan (3) evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa. Model *SERVQUAL* meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa.<sup>5</sup> Model *SERVQUAL* dibangun berdasarkan asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standart ideal/ sempurna untuk masing – masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standart, maka persepsi atas kualitas pelayanan jasa keseluruhan akan meningkat dan sebaliknya. Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang di harapkan dan jasa yang dipresepsikan/dirahasiakan. Metode *SERVQUAL* menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengonsumsi suatu jasa sebagai standar/acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Fandy Tjipjono, *Pemasaran Jasa*, ( Sleman: Bayu Media Publishing, 2011 ), 334.

<sup>6</sup>Ibid., 343

Bank BRI Syariah merupakan sebuah bank Ritel terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan produk sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 di tandatangi akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia untuk melebur kedalam PT. Bank BRI Syariah yang berlaku pada tanggal 1 Januari 2009. Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga berdasarkan aset PT. Bank Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah kebawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi Bank Ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk perbankan.<sup>7</sup>

Bank BRI Syariah semakin memberikan kemudahan pada nasabahnya untuk melakukan pembiayaan, pada saat ini banyak diminati oleh masyarakat dalam menjalankan usahanya, khususnya bagi para pengusaha UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yaitu layanan KUR (Kredit Usaha Rakyat), merupakan pinjaman modal di berikan oleh pemerintah yang dananya 100%.

Berbeda dengan Bank BRI yang memiliki produk KUR Mikro, KUR Ritel dan KUR TKI, di Bank BRI Syariah hanya menyediakan produk KUR Mikro saja. Bank BRISyariah merupakan satu-satunya penyalur KUR berskema syariah yang dibuka pada bulan Mei 2017. Bank BRISyariah menyediakan produk KUR Mikro dngan jumlah pinjamannya maksimal Rp

---

<sup>7</sup>[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

25juta. Mungkin ada beberapa masyarakat yang akan berpikir bagaimana perhitungan bunganya, apakah sama dengan bank konvensional sebesar 9%, pada awalnya hal tersebut menjadi masalah oleh OJK, namun di bank BRI Syariah sendiri ada yang mirip yaitu sistem Murabahah, yaitu jual beli yang dilakukan antara bank syariah dan nasabah dengan margin pertahun setara dengan yang ditetapkan pemerintah sebesar sembilan persen. OJK menyampaikan pembiayaan yang diberikan bank syariah memang terbatas pada kegiatan pembiayaan yang sesuai syariah yaitu murabahah. Karena produk dengan struktur murabahah menggunakan sistem margin, cicilan murabahah bisa tetap.

Direktur Utama BRI Syariah Moch. Hadi Santoso menjelaskan tidak ada perbedaan antara penyaluran KUR Syariah dan Konvensional. Persyaratan calon debitur KUR Mikro pada BRI Syariah yaitu, individu yang melakukan usaha produktif dan layak, telah melakukan usaha secara aktif 6 bulan, persyaratan administrasi : identitas berupa E-KTP, dan Surat izin usaha. Ketentuan dan syarat pembiayaan modal kerja jangka waktu maksimal 3 tahun pembiayaan investasi jangka waktu maksimal 5 tahun, tidak ada biaya administrasi. Prosedur / Mekanisme cara pengajuan KUR Mikro IB BRI Syariah, permohonan mengajukan surat permohonan KUR Bank BRI Syariah dengan melampirkan dokumen seperti legalitas usaha, perizinan usaha dan sebagainya, kemudian pihak Bank melakukan analisa kelayakan usaha pada UMKMK tersebut, apabila menurut bank usaha tersebut layak maka pihak bank menyetujui permohonan KUR. Keputusan pemberian KUR sepenuhnya

merupakan kewenangan bank, bank dan debitur menandatangani surat perjanjian kredit / pembiayaan, kemudian anda wajib membayar/mengangsur kewajiban pengembalian KUR kepada Bank BRI syariah sampai lunas.

Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam menentukan bank yang diinginkan ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberi bunga yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan mudah untuk mengakses kapan dan di manapun mereka berada. Salah satunya adalah Bank BRISyariah merupakan pilihan bagi para nasabah-nasabah bank yang dilikuidasi, maupun nasabah-nasabah lain, hal ini mengakibatkan bank kewalahan melayani nasabah. Semakin banyak jumlah nasabah bila tidak di imbangi dengan terus meningkatnya sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan penggunaan teknologi membuat kecewa atas pelayanan yg di berikan. Dengan adanya kondisi tersebut, bank BRISyariah di tuntut untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar kepuasan nasabahnya tetap terjaga.

Bank BRI Syariah ini mempunyai pelayanan prima yang jitu dan pelayanan dengan sepenuh hati sehingga nasabah Bank BRI Syariah akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap jasa yang Bank BRI Syariah tawarkan. Karena Bank BRI Syariah akan berusaha terus menerus memeberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dan Bank BRI Syariah harus bisa bersaing untuk mendapatkan nasabah, salah satunya Bank di Inggris mengungkapkan

bahwa Bank pemenang pada umumnya adalah Bank yang sangat memperhatikan kepentingan nasabah.<sup>8</sup>

Pentingnya metode SERVQUAL dalam mengukur pelayanan jasa pada BRISyariah dapat di lihat dari 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering di sebut *RATER* sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* ( kehandalan ), *assurance* ( jaminan ), *tangible* ( bukti fisik ), *empathy* ( komunikasi ), dan *responsiveness* ( cepat tanggap ). Hal ini di tujukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan dari pelayanan juga untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan pada Bank BRISyariah khususnya pada pelayanan nasabah KUR MIKRO. Karena jika di lihat dari segi waktu pencairan dana, kemudian jaminan yang di berikan karyawan KUR MIKRO kepada nasabah juga masih terdapat keraguan pada nasabah. Selain itu Bank BRI Syariah merupakan satu-satunya bank Syariah penyalur KUR berskema syariah. Dapat di pahami juga petugas BRI syariah tidak hanya bertindak sebagai pemberi pembiayaan. Namun menjadi mitra bagi pengusaha mikro dalam pengelolaan usahanya.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merasa perlu mengadakan penelitian untuk membuktikan asumsi yang muncul, dengan penelitian yang berjudul “ **ANALISIS METODE SERVQUAL DALAM PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN UMKM KUR MIKRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH di BRI SYARIAH KCP BANYUWANGI GENTENG**”.

---

<sup>8</sup>[www.bank-bri-bca-mandiri.info](http://www.bank-bri-bca-mandiri.info)

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan UMKM KUR MIKRO berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis metode servqual , *reablity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro BRI Syariah terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis Metode Servqual, *reablity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* ( komunikasi ), dan *responsiveness* (cepat tanggap) ?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan layanan UMKM KUR MIKRO Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis metode servqual, *reablity* ( kehandalan ), *assurance* ( jaminan ), *tangible* ( bukti fisik ), *empathy* ( komunikasi ), dan *responsiveness* ( cepat tanggap ).
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis metode servqual *reablity* ( kehandalan ), *assurance* ( jaminan ), *tangible* ( bukti fisik ), *empathy* ( komunikasi ), dan *responsiveness* ( cepat tanggap ).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak yang berkepentingan, yaitu PT. Bank BRI Syariah, akademisi, dan masyarakat.

a. Bagi PT. Bank BRI Syariah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja dan juga dapat dijadikan dasar untuk mengambil kebijakan-kebijakan di waktu yang akan datang khususnya pada pelayanan di sektor UMKM KUR Mikro,

b. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu, pengalaman dan wawasan mengenai pelayanan sektor UMKM KUR Mikro Bank untuk menjadi masukan dan bahan perbandingan untuk kajian selanjutnya,

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang menyangkut keyakinan masyarakat akan keputusan mengenai keyakinan untuk pelayanan dalam pengajuan pembiayaan UMKM KUR Mikro PT. Bank BRI Syariah.

**IAIN JEMBER**

## E. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Variabel Penelitian

variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian.<sup>9</sup>

Variabel dalam penelitian ini ada dua variabel, yaitu : variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan uraian sebagai berikut :

#### a) Variabel terikat

Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

#### b) Variabel bebas

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

### 2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator penelitian yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang akan di teliti.<sup>10</sup>

#### a. Indikator variabel terikat

Kepuasan Nasabah

- 1) Presepsi dan Ekspektasi nasabah
- 2) Sistem keluhan dan saran
- 3) Pengalaman dalam proses pelayanan

<sup>9</sup>Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ( Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006 ), 118.

<sup>10</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, ( Jember : STAIN Jember Press, 2014 ), 38.



4) Keinginan untuk kembali

b. Indikator variabel bebas

Kualitas Pelayanan

1) *Assurance* ( Keyakinan )

2) *Reliability* ( Keandalan )

3) *Tangibels* (Kenampakan Fisik)

4) *Emphaty* ( Empati )

5) *Responsivness* ( Daya Tanggap )

## F. Definisi Oprasional

### 1. Metode *SERVQUAL*

*SERVQUAL* merupakan singkatan dari *service quality*, kemudian dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamel dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka dalam sektor jasa : reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel dan pialang sekuritas. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Dalam pendekatan ini di tegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (atribut performance) meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan (dan kualitas jasa) pun akan meningkat. Begitu pula sebaliknya.<sup>11</sup>

kualitas jasa layanan *SERVQUAL* merupakan dimensi kualitas pelayanan jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek

<sup>11</sup>Fandy Tjipjono, *Pemasaran Jasa*, ( Sleman: Bayu Media Publishing, 2011 ), 334.

yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentivikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu:

a. Bukti langsung (tangibles)

”Bukti langsung adalah “bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastic).” Sedangkan terdapat pendapat lain mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah “ fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional.”<sup>12</sup>

b. Keandalan (reliability)

Keandalan adalah “ kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono mendefinisikan” mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati”.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta : Prenhalindo, 1997), 53.

<sup>13</sup>Tjiptono, *Manajemen Jasa*, ( Yogyakarta : Andi offset, 1996), 69.

c. Daya tanggap (responsiveness).

Daya tanggap adalah “suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan”.

d. Jaminan (assurance).

Definisi jaminan yaitu “pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan”. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication). Kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) Dan sopan santun (courtesy).

e. Empati (empathy)

Empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasaba

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau

dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>14</sup>

### 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapan atau ekspektasinya. Terdapat empat indikator kepuasan nasabah sebagai berikut :

#### a. Ekspektasi konsumen dan persepsi

Hal ini di perlukan untuk ditanyakan kepada konsumen untuk memastikan apakah layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi dan persepsi konsumen.

#### b. Sistem keluhan dan saran

#### c. Pengalaman dalam proses pelayanan

Untuk memahami apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini di tujukan untuk mendapat masukan penting dari konsumen

---

<sup>14</sup>Juzan Tri Hartanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*, ( Tesis, Universitas Gunadarma, Depok, 2010 ), 6.

d. Keinginan untuk kembali

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi konsumen apakah mereka akan melanjutkan pembelian di perusahaan tersebut saat memiliki kesempatan lain. Karena ketika seorang pelanggan merasa puas tentunya ia tidak akan ragu untuk kembali dan membeli produk di perusahaan tersebut.<sup>15</sup>

### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pengukuran yang sebenarnya di terima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Asumsi dari penelitian ini menyatakan<sup>16</sup> bahwa kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis metode Servqual.

### H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis di nyatakan dalam bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian.<sup>17</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dengan lima analisis metode Servqual terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.

<sup>15</sup> <http://notordinaryblogger.com/indikator-kepuasan-pelanggan/> di akses tanggal 14 Maret 2017, 15.30.

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember : STAIN Jember Press, 2014), 37.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 283.

## I. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, data yang di peroleh berbentuk angka. Dalam penelitian deskriptif adalah penelitian yang di lakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik stau variabel atau lebih ( independen ) tanpa memebuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.<sup>18</sup>

### 2. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Syariah Genteng yang melakukan transaksi dalam pembiayaan UMKM KUR Mikro di Bank BRI Syariah KCP Genteng.

#### b. Sampel

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menjaring responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel. Metode *Non Probability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Jenuh*, yang

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode penelitian bisnis*, (Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas, 2003), 11.

merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota dalam populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sample jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi di jadikan sample untuk di teliti.<sup>19</sup>

### 3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan untuk penelitian dari tempat aktual terjadinya peristiwa.<sup>20</sup> Sumber data primer pada penelitian ini adalah hasil atau pada nasabah mengenai pengaruh kualitas Pelayanan pada nasabah terhadap pelayanan karyawan UMKM KUR MIKRO dengan menggunakan kuesioner. Kuisisioner yang akan di gunakan sebagai instrument pengukuran menggunakan skala likert.
- b. Sumber data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Peneliti mendapatkan sumber data skunder dari buku-buku, jurnal-jurnal, penelitian terdahulu dan internet.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi, kemudian data itu di olah atau di analisa

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 2018.

<sup>20</sup>Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis edisi I jilid I*, (Jakarta : Salemba Empat, 2004), 77.

dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

### 1. Observasi

Di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang di sebut juga pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian kepada suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi observasi dapat di lakukan melalui penglihatan, pendengaran, pengecap, dan peraba. Apa yang di katakan ini sebenarnya adalah pengamatan secara langsung.<sup>21</sup>

Dengan teknik ini, peneliti telah melihat secara langsung kondisi yang sebenarnya di lapangan tentang Adapun data – data yang telah diperoleh melalui metode observasi di kantor Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng adalah terkait dengan letak geografis dan kegiatan oprasional Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.

### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila bila peneliti tahu dengan

---

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2006), 199.



pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Teknik pengumpulan ini dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada nasabah Bank BRI Syariah Genteng yang menggunakan produk UMKM KUR Mikro dengan tujuan memperoleh data mengenai objek penelitian.<sup>22</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen yang artinya barang – barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda – benda tertulis seperti buku – buku, majalah, dokumen, peraturan – peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>23</sup>

Dalam penelitian ini data – data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut :

- a) Sejarah berdirinya PT Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng
- b) Visi dan Misi PT Bank BR Syariah KCP Banyuwangi Genteng
- c) Produk – Produk PT Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng
- d) Struktur Organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng
- e) Data – data lain yang dibutuhkan.

<sup>22</sup> Ibid.,142.

<sup>23</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 201.

#### 4. Analisis data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

##### a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat di lakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan :

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

## b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner di katakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>24</sup> Pengujian ini di lakukan dengan program SPSS.

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Crombach Alpha*.

Suatu variabel di katakan reliabel apabila :

Hasil *Crombach Alpha* > 0,60 = Reliabel

Hasil *Crombach Alpha* < 0,60 = Tidak Reliabel

## c. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi – asumsi regresi linear bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi (*misspectification*) model regresi yang digunakan.<sup>25</sup> Adapun pengujian terhadap asumsi – asumsi regresi linier atau di sebut juga pengujian asumsi klasik adalah sebagai berikut :

1. Uji Normalitas uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi

<sup>24</sup> Asnawi, metodologi riset, 170.

<sup>25</sup> Ibid., 56-57.

menjadi titik valid atau bias. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal atau tidak yaitu melihat grafik normal *probability plot*, yaitu apabila pada grafik normal *probability plot* tampak bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normalitas.<sup>26</sup>

## 2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada atau tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat di lihat pada pola gambar *scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika :

- a. Titik – titik data menyebar di atas atau di bawah sekitar angka nol.
- b. Titik – titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c. Penyebaran titik – titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik – titik data tidak berpola.

#### d. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah teknik analisis regresi yang menganalisis model secara sederhana dengan hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependen saja. Pada analisis regresi ini, variabel yang ingin diprediksi jumlahnya disebut dengan variabel terikat disimbolkan dengan Y, dan variabel bebas disimbolkan dengan X.

Berdasarkan variabel penelitian yang telah ditentukan, yaitu:

- 1) Variabel Independen (X) : Kualitas Pelayanan
- 2) Variabel dependen (Y) : Kepuasan Nasabah

Setelah variabel penelitian ditentukan maka dapat ditentukan persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X_1 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y : variabel dependen (Kepuasan Nasabah)
- $a$  : konstanta
- $\beta$  : koefisien variabel independen
- X : variabel independen (Kualitas pelayanan)

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS versi 16.

#### e. Uji Adj R<sup>2</sup> (*Adjusted R Square*)

Bahwa R adalah koefisien determinasi yaitu suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu

persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara garis besar pula.

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R-Squares* 0,75, 0,50, 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, sedang dan lemah. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R S squares* dalam mengevaluasi model regresi, dimana nilainya dapat naik atau turun apabila suatu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Apabila nilai *Adjusted R Square* negatif, maka nilai tersebut dianggap nol.

#### f. Uji Hipotesis

##### 1. Analisis Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) mampu menjelaskan perilaku variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui signifikansi uji t yaitu jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji t  $P < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

g. Penerapan Tingkat Signifikansi

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansinya sebesar 0,05 (= 5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansinya itu yang umum di gunakan pada peneliti ilmu-ilmu sosial dan di anggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang di teliti.<sup>27</sup>

**J. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang di mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar skripsi. Secara global sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB I :** Pendahuluan; bab ini merupakan dasar dalam penelitian yang terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi oprasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistemetika pembahasan.

**BAB II :** bab ini membahas tentang kajian kepustakaan yang meliputi : penelitian terdahulu dan kajian teori.

**BAB III :** bab ini membahas tentang penyajian data dan analisis yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

---

<sup>27</sup> Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

**BAB IV** : bab ini membahas tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran – saran.





## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan.<sup>28</sup> Berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian :

1. Achmad Tavid Junaedi (Universitas Brawijaya Malang, 2012)

Beberapa temuan dari penelitian ini adalah loyalitas dapat di pertahankan apabila dapat diimplementasikan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, memberikan kepuasan pelanggan akan selalu setia dengan perbankan syariah. Keadilan untuk bagi hasil akan membuat memuaskan pelanggan. Tetapi keadilan bagi hasil tidak signifikan di pengaruhi dengan loyalitas pelanggan Independen :Kualitas layanan (X) Dependen :Loyalitas pelanggan (Y).<sup>29</sup>

2. Amelia Yulina (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010)

Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di BRI Syariah pada produk tabungan IB BRISyariah adalah melalui berbagai aspek yaitu melalui input nasabah penabung, aturan bank BRI Syariah melakukan Pelayanan prima sehingga persaingan dalam dunia perbankan untuk mereputkan kualitas pelayanan dan berbagai

---

<sup>28</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian*, 64.

<sup>29</sup> Achmad Tavid Junaedi, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah*, (Malang : Universitas Brawijaya Malang, 2012).

upaya pembentukan output yang berkualitas. Dengan melalui berbagai macam teknik dan strategi pelayanan dan dengan program tabungan 7 faedah agar output yang di hasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh Bank BRI Syariah KCP Cipulir. Independen :Pelayanan Prima (X) Dependenden :Kepuasan nasabah (Y).<sup>30</sup>

3. Dewi Yanti Sudirman (Universitas Hasanuddin, Makasar, 2011)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Realibility (X1), Assurance (X2), Empathy (X3), Tangible (X4), dan Responsiveness (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.

Di mana persamaan regresi  $Y = 3,647 + 0,183X1 + 0,355X2 + 0,282X3 + -0,255X4 + 0,258X5$  Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk Realibility sebesar 0,001 atau 0,1%; Assurance sebesar 0,000 atau 0%; tangible sebesar 0,000 atau 0%; Emphaty 0,000 atau 0% dan Responsiveness sebesar 0,000 atau 0,0%. Independent :Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa (Y)Dependent :Kualitas pelayanan jasa (X) .<sup>31</sup>

<sup>30</sup>Amelia Yulina, skripsi, *Analisis Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir,*( Cipulir : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010 ).

<sup>31</sup>Dewi Yanti Sudirman, skripsi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Yani Makassar,* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makasar, 2011).

## 4. Nur Rizatul Lailiya (IAIN Jember, 2017)

Hasil dari penelitian menunjukkan berdasarkan uji parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Ahmad Yani Jember dengan menggunakan Model CARTER dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0.05$ . sedangkan, besar pengaruh yang dihasilkan dari uji *Adj R Square* yakni sebesar 20,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variable lain di luar penelitian ini. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jeni *field research*. Variable terikat adalah kepuasan nasabah (Y), Variabel bebas menggunakan kualitas pelayanan (X).<sup>32</sup>

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Achmad Tavid Junaedi	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Yang membedakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SEM ( <i>Structural Equation Model</i> ) dan metode pengambilan sample menggunakan <i>judgement sampling</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> ( <i>Service Quality</i> ) dan metode dalam pengambilan sample menggunakan

<sup>32</sup> Nur Rizatul Lailiya, Skripsi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CRATER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Pembantu Ahmad Yani Jember*, (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2017).

				<i>sampling jenuh.</i>
2.	Amelia Yulina	Analisis Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti di Bank BRI Syariah dan sama-sama melakukan penelitian pada kualitas pelayanan.	Yang membedakan dalam penelitian ini adalah dari variabel penelitian yaitu variabel Independent pelayanan prima (X) dan variabel Dependent kepuasan nasabah (Y) dan teknik analisis yang di gunakan dan jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dan dengan variabel Independent kualitas pelayanan variabel Dependent Kepuasan Nasabah.
3.	Dewi Yanti Sudirman	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Yani Makassar	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan lima analisis kualitas pelayanan.	Yang membedakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis yang di gunakan dan jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
4.	Nur Rizatul Lailiya	analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan	Yang membedakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan yang di gunakan pada penelitian yang di gunakan pada

		Model CRATER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Pembantu Ahmad Yani Jember.	metode kuantitatif dengan variable yang sama yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.	penelitian ini adalah field research sedangkan yang akan penulus pakai menggunakan sampling jenuh, kemudian indicator kualitas pelayanan menggunakan Metode CRATER sedangkan yang akan penulis gunakan adalah Metode Servqual RATER.
--	--	---	---	---

**Sumber Data:** Penelitian Terdahulu

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian UMKM

UMKM merupakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah, berdasarkan Undang – Undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM, menggariskan sebagai berikut ; **Usaha Mikro** adalah usaha produktif milik orang atau perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana di atur dalam Undang – Undang.

**Usaha Kecil** adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang di lakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki atau dikuasai atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam undang – undang.

**Usaha Menengah** adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang di lakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang

bukan merupakan anak perusahaan yang di miliki, di kuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besardengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana di atur dalam undang – undang.<sup>33</sup>

## 2. Pengertian KUR

KUR adalah kredit/pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.<sup>34</sup> KUR merupakan program yang dicanangkan pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank.pemerintah memberikan penjaminan terhadap risiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana.

Awal mula kredit usaha rakyat di resmikan Bank Rakyat Indonesia meluncurkan kredit bagi pelaku usaha mikro, kecil, menengah, ( UMKM ), dan koperasi berupa Kredit Usaha Rakyat ( KUR ) di kantor pusat BRI, Jakarta Pusat. Peluncuran di hadiri oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, sejumlah menteri kabinet Indonesia Bersatu, kalangan perbankan serta nasabah UMKM dan koperasi. Program ini diluncurkan untuk mendukung upaya pemerintah yaitu upaya dalam pengentasan kemiskinan dan mengurangi pengangguran.

<sup>33</sup>Rio F.Wilantara & Susulawati, *Strategi Kebijakan & Pengembangan UMKM*, ( Bandung : PT. Refika Aditama, 2016), 8.

<sup>34</sup>Ir. Bobby Hamzar Rafinus, M.I.A, *Buku kumpulan Peraturan Tahun 2016 Kredit Usaha Rakyat ( KUR )*, ( Jakarta : Tim Pelaksana Komite Kebijakan Pembiayaan UMKM Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2016), 14.

### 3. Jenis – Jenis penyaluran KUR

#### a. Kur Mikro

- 1) KUR Mikro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12huruf a diberikan kepada penerima KUR dengan jumlah paling banyak sebesar Rp25.000.000 (dua puluh limajuta rupiah).
- 2) Suku bunga KUR Mikro sebesar 12% (dua belas perseratus) efektif pertahun atau disesuaikan dengan suku bunga flat yang setara.
- 3) Jangka waktu KUR Mikro:
  - a) Paling lama 3 (tiga) tahun untuk kredit/pembiayaan modal kerja; atau
  - b) Paling lama 5 (lima) tahun untuk kredit/pembiayaan investasi
- 4) Ketentuan jangka waktu terkait perpanjangan, tambahan kredit/pembiayaan (suplesi), dan restrukturisasi KUR Mikro sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian selaku Ketua Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah ini.

#### b. Kur Ritel

- 1) KUR Ritel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12huruf b diberikan kepada penerima KUR dengan jumlah diatas Rp25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) dan paling banyak sebesar Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah).

- 2) Suku bunga KUR Ritel sebesar 12% (dua belas perseratus) efektif pertahun atau disesuaikan dengan suku bunga flat yang setara.
- 3) Jangka waktu KUR Ritel:
  - a) Paling lama 4 (empat) Tahun untuk kredit/pembiayaan modal kerja;
  - b) Paling lama 5 (lima) Tahun untuk kredit/pembiayaan investasi; atau
  - c) Paling lama 10 (sepuluh) tahun untuk kredit/pembiayaan investasi khusus tanaman keras dengan grace period yang disepakati oleh penyalur KUR sesuai karakteristiknya.
- 4) Ketentuan jangka waktu terkait perpanjangan, tambahan kredit/pembiayaan (suplesi), dan restrukturisasi KUR Ritel sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian selaku Ketua Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah ini.<sup>35</sup>

#### **4. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. dalam buku Tjiptono mendefinisikan “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen. Seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan

<sup>35</sup>Ir. Bobby Hamzar Rafinus, M.I.A, *Buku kumpulan Peraturan Tahun 2016 Kredit Usaha Rakyat ( KUR )*, ( Jakarta : Tim Pelaksana Komite Kebijakan Pembiayaan UMKM Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2016),



konsumen berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Prespektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Mengidentifikasi adanya empat alternative perspektif kualitas yang bisa digunakan, yaitu:<sup>36</sup>

a. Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, ada seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

---

<sup>36</sup>Fandi tjiptono, *Manajemen Jasa*, ( Yogyakarta : Andi offset, 1996),51 - 52.

b. Product-based Approach

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

c. User-based approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya perceived quality) merupakan produk yang

berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dalam demand-oriented ini juga menyatakan bahwa nasabah yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. Manufacturing-based Approach

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perikayasaan dan peminufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (conformance to requirements). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations-driven. Pendekatan ini

berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana diuraikan diatas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang kadang kala timbul diantara para manajer dalam departemen fungsional yang berbeda. Cara yang terbaik bagi setiap perusahaan adalah menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan

merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).<sup>37</sup>

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Ada beberapa macam hal yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, yaitu sbb:

- 1) Tidak terampil dalam melayani konsumen
- 2) Cara berpakaian tidak sesuai
- 3) Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- 4) Bau badan mengganggu
- 5) Selalu cemberut atau pasang tampang angker.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

---

<sup>37</sup>Usmara, *Implementasi Manajemen Strategik*, ( Jogjakarta : kebijakan dan proses PT. Amara Books, 2003), 231.

a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

b) Mengelola harapan pelanggan Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c) Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible.

d) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan. Kesimpulan dari kualitas pelayanan di atas yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan

perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

### **5. Metode *Servqual***

Model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL ( singkatan dari service quality ) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamel dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa : reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas ( 1985, 1988, 1990, 1993, 1994 ). Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar di dasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Dalam pendekatan ini di tegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut ( atribut performance ) meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan ( dan kualitas jasa ) pun akan meningkat. Begitu pula sebaliknya.

Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa didefinisikan sebagai “ penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa “. Definisi ini di landaskan atas tiga landasan konseptual utama, (1) kualitas jasa lebih sukar di evaluasi konsumen di bandingkan kualitas barang; (2) persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara

harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa; dan (3) evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa. Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa.<sup>38</sup>

Metode pengukuran kualitas yang banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. SERVQUAL berasal dari *service quality* artinya kualitas layanan. Metode SERVQUAL didasarkan pada *gap model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, kualitas layanan merupakan selisih antara layanan yang dirasakan atau dipresepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh konsumen (harapan).

Metode SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*expected service*).

kualitas jasa layanan SERVQUAL merupakan dimensi kualitas pelayanan jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu:

---

<sup>38</sup>Fandy Tjipjono, *Pemasaran Jasa*, ( Sleman: Bayu Media Publishing, 2011 ), 334.

a. Bukti langsung (tangibles)

”Bukti langsung adalah “bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastic).” Sedangkan terdapat pendapat lain mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah “ fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional.”<sup>39</sup>

b. Keandalan (reliability)

Kehandalan adalah “ kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono mendefinisikan” mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati”.<sup>40</sup>

c. Daya tanggap (responsiveness).

Daya tanggap adalah “suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

<sup>39</sup> Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta : Prenhalindo, 1997), 53.

<sup>40</sup>Tjiptono, *Manajemen Jasa*, ( Yogyakarta : Andi offset, 1996), 69.



menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan”.

d. Jaminan (assurance).

Definisi jaminan yaitu “pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan”. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication). Kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy).

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan, berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Dari Keseluruhan teori tersebut rata-rata mengacu pada teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di kenal dengan service quality (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta : Prenhalindo, 1997), 53.

## 6. Konsep Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah menjadi faktor perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang terpenting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasanya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama. Ketika pelanggan menilai kepuasan mereka berdasarkan elemen kinerja perusahaan, perusahaan harus menyadari bahwa pelanggan mempunyai cara yang bervariasi dalam mendefinisikan kinerja yang baik.<sup>42</sup>

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan setelah melakukan pembelian. Ada beberapa unsur penting dalam mengukur kualitas pelayanan yang ditentukan nasabah yaitu :

---

<sup>42</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 140.

- a. Nasabah harus merupakan prioritas utama organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung nasabah,
- b. Nasabah yang dapat diandalkan merupakan nasabah yang telah melakukan pembelian berkali-kali dari organisasi yang sama,
- c. Nasabah yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi nasabah yang diandalkan. Oleh karena itu kepuasan nasabah sangat penting,
- d. Kepuasan nasabah di jamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus di perbarui setiap saat agar nasabah tetap puas dan loyal.<sup>43</sup>

Terdapat empat indikator kepuasan nasabah sebagai berikut :

- a. Ekspektasi konsumen dan persepsi

Hal ini di perlukan untuk di tanyakan kepada konsumen untuk memastikan apakah layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi dan persepsi konsumen.

- b. Sistem keluhan dan saran

- c. Pengalaman dalam proses pelayanan

Untuk memahami apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini di tujukan untuk mendapat masukan penting dari konsumen

- d. Keinginan untuk kembali

---

<sup>43</sup> Adam, *Manajemen Pemasaran*, 18.

Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi konsumen apakah mereka akan melanjutkan pembelian di perusahaan tersebut saat memiliki kesempatan lain. Karena ketika seorang pelanggan merasa puas tentunya ia tidak akan ragu untuk kembali dan membeli produk di perusahaan tersebut.<sup>44</sup>



---

<sup>44</sup> <http://notordinaryblogger.com/indikator-kepuasan-pelanggan/> di akses tanggal 14 Maret 2017, 15.30.

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi**

###### **Genteng**

Sejarah BRISyariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 ketika PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. melakukan akuisisi dengan Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, PT Bank BRISyariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 17 November 2008. Setelah sebelumnya sempat menjalankan kegiatan usaha bank secara konvensional.

Kegiatan usaha BRISyariah semakin kokoh setelah ditandatangani Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. untuk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah (proses spin off) pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan akta pemisahan unit usaha syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan operasional Bank BRISyariah serta perubahan dari kegiatan yang semula beroperasi secara konvensional menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. PT. Bank

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

PT Bank BRISyariah memiliki jaringan kantor di beberapa provinsi di Indonesia. Hal ini dilakukan agar dapat melayani masyarakat secara maksimal. Pada tahun 2010 secara resmi berdiri Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng. Pimpinan awal di Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng bernama bapak Bobby Hendrik Adriyanto dan sekarang digantikan oleh bapak Ahmad Taufiq.<sup>45</sup>

## **2. Visi dan Misi Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu**

### **Banyuwangi Genteng**

#### **a. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.

#### **b. Misi**

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.

<sup>45</sup>Dokumentasi Sejarah BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng, 11 Agustus 2017.

- 2) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun, dimanapun.
- 3) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentrangan pikiran.<sup>46</sup>

### 3. Produk-produk Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng

Ruang lingkup kegiatan BRISyariah terdiri dari dua aktivitas utama yaitu pendanaan (*funding*) dan pembiayaan (*financing*). Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng dalam melaksanakan kegiatan usahanya terdiri dari 2 (dua) aktivitas yaitu :

#### a. Produk Penghimpunan Dana (Funding):

##### 1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan Faedah BRISyariah merupakan salah satu produk simpanan BRISyariah yang ditawarkan untuk nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip titipan, ditujukan kepada nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

##### 2) Tabungan Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji BRISyariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji

<sup>46</sup> BRISyariah, *Annual Report BRISyariah*, 2015.

BRISyariah iB dapat memberikan ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

### 3) Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian dengan terencana. Tabungan Impian BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

### 4) TabunganKu BRISyariah iB

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 5) Simpanan Pelajar (SimPel) iB

SimPel iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.



## 6) Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro.

## 7) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deponan *dalam* mata uang tertentu. Keuntungan: dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana.

**b. Produk Pembiayaan ( Financing ):**

## 1) KPR (Kepemilikan Rumah) BRISyariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

## 2) KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRISyariah iB

3) KPR Sejahtera ini adalah program subsidi dari pemerintah yang bekerjasama dengan sejumlah bank, diperuntukkan untuk rumah dibawah 100 juta. KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRISyariah iB

Pembiayaan Kendaraan Bermotor menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

4) KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRISyariah iB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP)

5) Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

Produk pembiayaan umrah menggunakan prinsip akad jual beli manfaat jasa (Ijarah Multijasa)

6) Mikro 25 BRISyariah iB

Nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar 5 juta sampai 25 juta dengan tenor maksimal 36 bulan.

7) Mikro 75 BRISyariah iB

8) Nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar 25 juta sampai 75 juta dengan tenor maksimal 60 bulan.

Mikro 500 BRISyariah iB

Nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha lebih dari 50 juta sampai dengan 500 juta dengan tenor maksimal 60 bulan.<sup>47</sup>

#### **4. Letak geografis BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng**

Penelitian ini dilaksanakan di BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng Jln. Wahid Hasyim No. 11 Genteng, Banyuwangi, Jawa Timur, No. Telepon: 0333 844311. Lokasi BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng sangat strategis, karena dekat dengan jalan raya, pasar Genteng, pusat perbelanjaan, serta alun-alun RTH maron. Berikut gambaran lingkungan sekitar BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng

- a. Sebelah utara BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng warung nasi.
- b. Sebelah timur BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng adalah Bank BTPN syariah
- c. Sebelah selatan BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng adalah deretan ruko.

---

<sup>47</sup> BRISyariah, *Annual Report BRISyariah*, 2015.

## 5. Struktur organisasi Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng

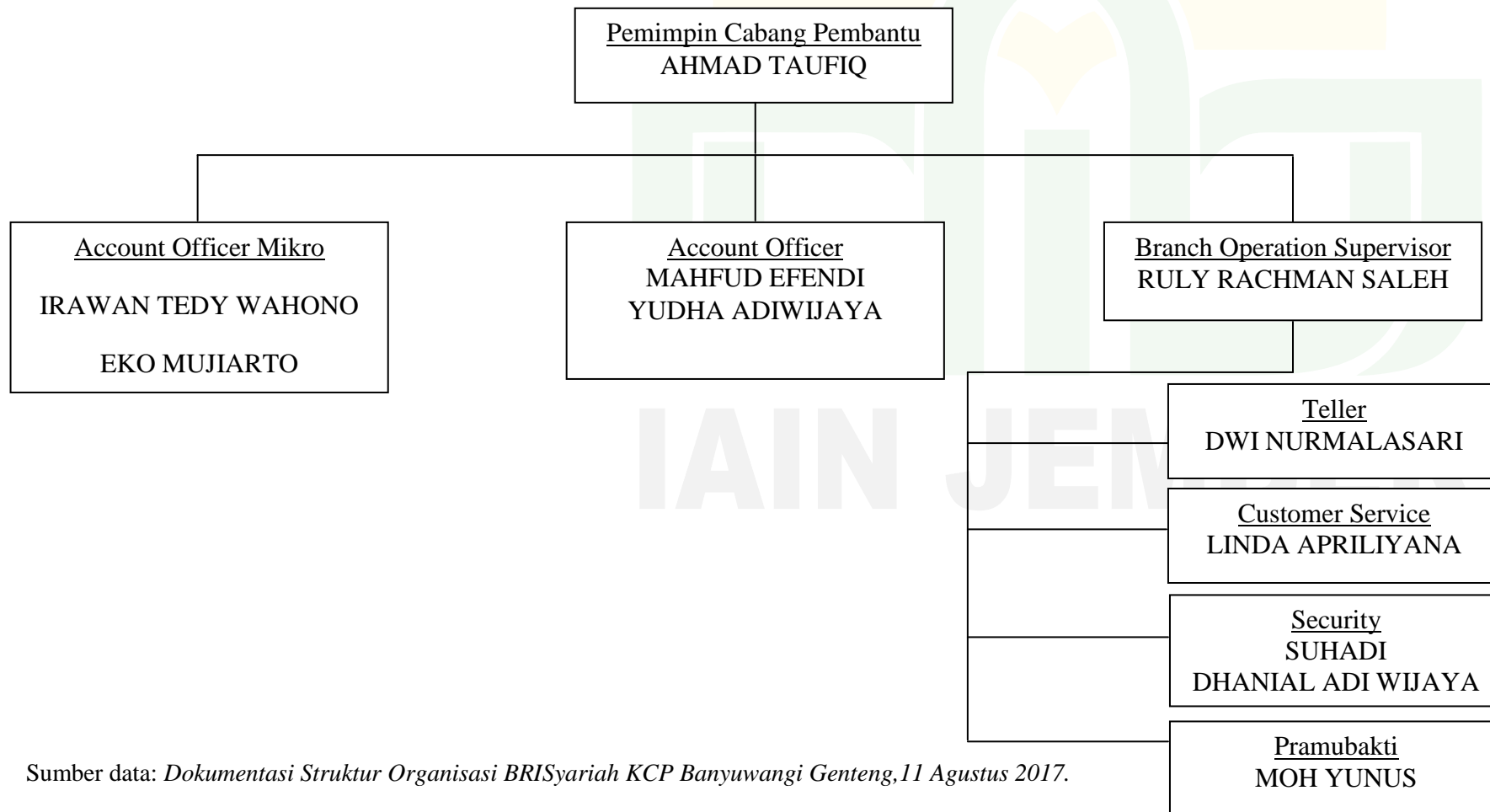
### a. Struktur organisasi

Berikut struktur organisasi Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah, sebagai berikut:



**Gambar 3.1**

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG PEMBANTU BANYUWANGI GENTENG**



Sumber data: *Dokumentasi Struktur Organisasi BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng, 11 Agustus 2017.*

**b. Description**

PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah menjabarkan uraian tugas untuk mengetahui wewenang, tugas pokok, dan tanggung jawab masing-masing jabatan, yaitu sebagai berikut :

## 1) PINCAPEM

Tugas pimpinan cabang pembantu yaitu memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan, dan mendayagunkana sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang pembantu yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar ruang lingkup tugas utama pincapem adalah:

- a) Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, *fee based*, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- b) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan *prudentialitas* seluruh aktifitas di kantor cabang pembantu..
- c) Memastikan pengendalian dan pembinaan di kantor cabang pembantu.
- d) Memasarkan produk *bank assurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.

- e) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di kantor cabang pembantu.
- f) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
- g) Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
- h) Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i) Memastikan tindak lanjut hasil audit intern /ekstern.
- j) Melakukan analisa SWOT secara berkala untuk mengetahui posisi kantor cabang pembantu. terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

## 2) *Account Officer*

Tujuan Jabatan *Account Officer* yaitu bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja kantor cabang dengan melakukan perencanaan, memonitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target yang ditetapkan bank.

*Account Officer* memiliki beberapa tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya yaitu:

- a) Merencanakan langkah strategis , mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target secara maksimal.

- b) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target nasabah secara berkelanjutan.
- c) Memantau tugas penagihan nasabah dan tempo pembayarannya.
- d) Memonitor dan mengevaluasi lapangan dan kompetitor untuk melihat keadaan nasabah dengan apa yang terjadi di lapangan.

### 3) AOM (*Account Officer Micro*)

Adapun Tugas dan Tanggung Jawab *account officer micro* adalah sebagai berikut:

- a) Mengelola pembayaran dan penerimaan dengan baik.
- b) Bertanggung jawab untuk mengawasi akun yang dikelola di bank.
- c) Memastikan semua tagihan dilakukan pembayarannya dengan benar dan sesuai prosedur pencegahan penyimpangan transaksi.

### 4) BOSM (*Branch Operation and Service Manager*)

Tujuan jabatan dari BOSM (*Branch Operation and Service Manager*) yaitu memastikan kepatuhan aktivitas operasional cabang pembantu terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/kantor pusat.

Adapun tugas utama BOSM (*Branch Operation and Service Manager*):



- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional CAPEM (cabang pembantu) dengan efisien dan efektif.
- b) Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal dikantor cabang.
- d) Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku internal/eksternal.
- e) Memastikan ketersediannya dan keamanan dokumen berharga Bank, PIN kartu ATM maupun *key access* layanan *e-banking* lainnya.
- f) Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawain sarana dan prasarana kantor Cabang.

#### 5) Teller

Tanggung jawab teller yaitu menyediakan laporan transaksi harian melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan Bank.

Adapun tugas dan tanggung jawab teller:

- a) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan standar operasional prosedur (SOP).

- b) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- c) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan.
- d) Melakukan *cash account* akhir hari.
- e) Menyediakan laporan transaksi harian.

#### 6) *Customer Service* (CS)

Seorang *customer service* dalam tugas kesehariannya dapat berfungsi sebagai:

##### a) *Resepsionis*

Dalam hal ini *customer service* bertindak menjadi penerima tamu dalam hal ini adalah nasabah bersangkutan.

##### b) *Front Line Officer*

Seorang *customer service* adalah wakil bank yang bertindak melayani berbagai jenis aplikasi yang diinginkan nasabah atau masyarakat yang ingin menjadi nasabah.

##### c) *Salesman*

Seorang *customer service* mampu menjual produk-produk bank dan juga mencari nasabah baru sekaligus mampu mempertahankan nasabah lama.

- d) *Relation Officer*, maksudnya adalah orang yang bisa menjalin hubungan baik antara pihak bank dan nasabah.

- e) *Communicator*, maksudnya orang yang harus menghubungi nasabah kemudian menyampaikan informasi segala hal yang berhubungan dengan bank.

Adapun tugas dan tanggung jawab *customer service*:

- a) Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi Bank, surat keterangan Bank dan sebagainya.
- e) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.

#### 7) *Security*

Adapun tugas dan tanggung jawab *security*:

- a) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
- b) Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
- c) Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam oprasional.
- d) Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan diparkir dengan tertib.

## 8) Pramubakti

Tugas pokok dan tanggung jawab pramubakti adalah menjaga kebersihan lingkungan kantor dan merawat barang-barang yang ada dikantor.<sup>48</sup>

## B. Penyajian Data

### 1. Deskriptif Variabel Penelitian Dan Responden Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan dengan analisis Metode Servqual yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT. BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa butir pernyataan untuk variabel X dan butir pernyataan untuk variabel Y. Jadi jumlah keseluruhan pernyataan berjumlah pernyataan. Kuesioner atau angket yang disebarkan pada responden (nasabah) berisikan pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan KUR Mikro BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.

---

<sup>48</sup>BRISyariah, *Annual Report BRISyariah*, 2015.

Peneliti memberikan alternatif jawaban kepada responden atau nasabah, maka peneliti menggunakan skala *likert* yang memiliki skor 1-5, bobot jawabannya pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

STS	(Sangat Tidak Setuju)	Dengan skor 1
TS	(Tidak Setuju)	Dengan skor 2
RR	(Ragu-Ragu)	Dengan skor 3
S	(Setuju)	Dengan skor 4
SS	(Sangat Setuju)	Dengan skor 5

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang telah diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 41 responden atau nasabah. Uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	73,2%
Perempuan	11	26,8%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Dari data di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden atau nasabah laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal pembiayaan KUR Mikro lebih banyak dilakukan oleh laki-laki sebanyak

30 orang dengan persentase 73,2% dibandingkan dengan perempuan dengan jumlah 11 orang dengan persentase 26,8%.

b. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data primer yang telah diolah maka hasil persebaran data 41 responden atau berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Umur Responden**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
20-30 tahun	12	29,3%
31-40 tahun	14	34,1%
41-50 tahun	9	22,0%
> 50 tahun	6	14,6%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Data diolah SPSS

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah yang berumur antara 31-40 tahun yang berjumlah 14 nasabah lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berumur antara 20-30 tahun dengan jumlah 12 nasabah, 41-50 tahun dengan jumlah 9 nasabah dan lebih dari 50 tahun dengan jumlah 6 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal melakukan pembiayaan KUR Mikro lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang berumur antara 31-40 tahun.

c. Responden Berdasarkan Rata – Rata Penghasilan Setiap Bulan

Berdasarkan dari data 41 responden atau nasabah. Maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan penghasilan setiap bulan nasabah dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Penghasilan Rata – Rata Perbulan**

<b>Rata-rata penghasilan setiap bulan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Rp 500.000-Rp 1000.000	6	14,6%
Rp 1000.000-Rp 2000.000	14	34,1%
Rp 2000.000-Rp 3000.000	17	41,5%
Rp 3000.000-Rp 4.000.000	4	9,8%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Data diolah SPSS

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah pada penghasilan rata-rata setiap bulan, pendapatan Rp2000.000-Rp3000.000 lebih banyak dengan jumlah 17 nasabah dibandingkan dengan responden yang pendapatannya Rp1000.000-Rp2000.000 dengan jumlah 14 nasabah, pendapatan Rp500.000-Rp1000.000 dengan jumlah 6 nasabah dan Pendapatan Rp3000.000-Rp4000.000 dengan jumlah 4 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal Pembiayaan KUR Mikro lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang memiliki rata-rata pendapatan Rp2000.000-Rp3000.000 perbulan.

d. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan dari data 41 responden atau nasabah. Maka uraian dari karakteristik responden atau nasabah berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

<b>Pendidikan Terakhir Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMP	13	31,7%
SMA	23	56,1%
D3/ S1	5	12,2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Sumber:** Data diolah SPSS

Dari data di atas, menunjukkan bahwa persentase responden atau nasabah yang terbanyak berasal dari tingkat lulusan pendidikan SMA dengan jumlah 23 nasabah, untuk tingkat SMP dengan jumlah 13 nasabah dan D3/ S1 dengan jumlah 5 nasabah. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal pembiayaan KUR Mikro lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang tingkat lulusan pendidikan SMA.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator dari kuesioner atau angket dari masing-masing variabel. Pengujian validitas ini dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Nilai  $r$  hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outputnya dapat dilihat pada kolom *Corrected Item – To Correlation*, sedangkan untuk mendapatkan  $r$  tabel dilakukan dengan tabel  $r$  *product moment*, untuk hasilnya akan dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel dengan rumus *degree of freedom* ( $df= n-2$ ), maka akan didapat nilai  $df= 41-2$  yaitu 39 jadi ( $df= 39$ ). Berdasarkan kriteria dengan ketentuan  $df$  yang sudah di



dapat ( $df= 39$ ), dengan tingkat signifikan 5%) dan dengan melihat tabel  $r$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $r$  tabel sebesar 0,3018.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Indikator Variabel	Item	$\alpha$	r hitung	r table	Status
1.	<i>Reliability</i>	Ry1	0,05	0,442	0,3018	Valid
		Ry2	0,05	0,636	0,3018	Valid
		Ry3	0,05	0,537	0,3018	Valid
2.	<i>Responsiveness</i>	Rs1	0,05	0,589	0,3018	Valid
		Rs2	0,05	0,552	0,3018	Valid
3.	<i>Assurance</i>	A1	0,05	0,613	0,3018	Valid
		A2	0,05	0,613	0,3018	Valid
4.	<i>Empathy</i>	E1	0,05	0,442	0,3018	Valid
		E2	0,05	0,552	0,3018	Valid
5.	<i>Tangibels</i>	T1	0,05	0,552	0,3018	Valid
		T2	0,05	0,613	0,3018	Valid
		T3	0,05	0,472	0,3018	Valid
6.	Kepuasan Nasabah	Y1	0,05	0,678	0,3018	Valid
		Y2	0,05	0,471	0,3018	Valid
		Y3	0,05	0,472	0,3018	Valid
		Y4	0,05	0,544	0,3018	Valid

**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan dari tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa uji validitas di katakan valid apabila  $r_{hitung}$  untuk masing-masing pernyataan ternyata positif dan nilainya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yakni sebesar 0,3018 sehingga dapat disimpulkan bahwa 16 butir pernyataan diatas adalah valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini berkenaan dengan derajat dan stabilitas data atau temuan. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel dapat dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data yang dilakukan dengan cara yang benar.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan *SPSS for windows* versi 16 yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	2

**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan keterangan di atas, variabel dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 dari tabel di atas nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan nilai sebesar 0,733 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

## C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

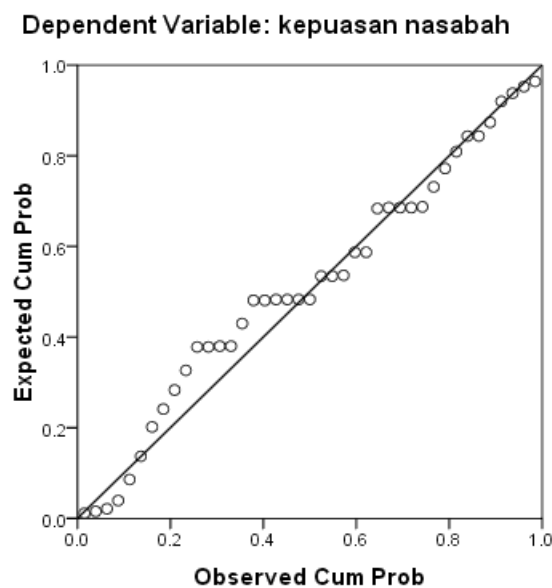
### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak condong ke kiri atau ke kanan. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal atau tidak yakni dengan melihat grafik *normal probability plot*.

**Gambar 3.2**  
**Hasil Uji Normalitas Data**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



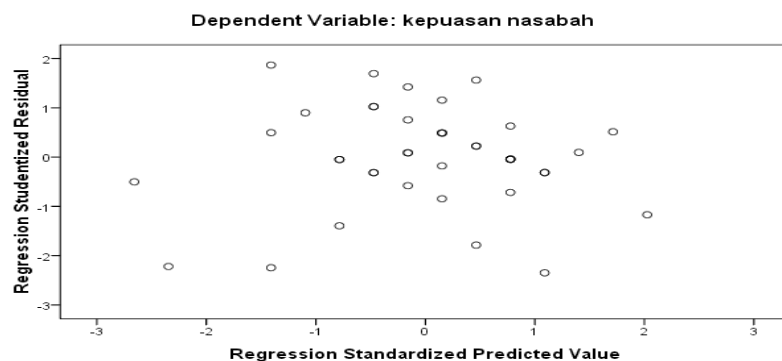
**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Hasil kurva *normal probability plot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik berhimpit dan menyebar mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal dan layak digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan dengan Analisis Metode *Servqual* terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan kepada pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 16.

**Gambar 3.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Scatterplot



**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa plotting titik-titik menyebar secara acak, tidak berkumpul pada satu tempat dan menyebar secara rata. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis regresi linear sederhana tampak pada tabel berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Regresi Linear Sederhana**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.655	3.714		-.984	.331
kualitas pelayanan	.398	.075	.649	5.323	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel di atas mengenai hasil estimasi regresi linear sederhana dengan program SPSS versi 16, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -3,655 + 0,398 X + \varepsilon$$

Koefisien  $b$  dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel  $Y$  untuk setiap perubahan variabel  $X$  sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan penambahan bila  $b$  bertanda positif dan penurunan bila  $b$  bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel  $X$  (Kualitas pelayanan) tidak berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Nasabah).
- b. Hal ini dapat di jelaskan bahwa variabel  $X$  (Kualitas Pelayanan) berpengaruh negatif terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Nasabah).

### 3. Uji $\text{Adj } R^2$ (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi *R Square* adalah 0,75, 0,50, 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, sedang dan lemah. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R Square* pasti akan meningkat. Oleh karena itu sangat dianjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R Square* dalam mengevaluasi model regresi, dimana nilainya dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model. Jika dalam uji regresi didapat nilai *adjusted R Square* negatif, maka nilai tersebut dianggap nol. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.9**  
**Hasil Uji *Adjusted R Square***

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.406	1.516

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan output yang diperoleh angka *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,406 dalam hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 40,6%, sedangkan sisanya ( $100\% - 40,6\% = 59,4\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. Uji T (Parsial)

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji T, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian satu pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

- a.  $H_a$  : Terdapat Pengaruh positif analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas pelayanan pengaruh kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.

**Tabel 3.10**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.655	3.714		-.984	.331
	kualitas pelayanan	.398	.075	.649	5.323	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Sumber:** Data diolah SPSS (terlampir)

Hasil uji T (parsial) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Analisis Metode Servqual dalam pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng , ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,323 dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima. Kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **D. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Metode Servqual dalam pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan Uji T dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS sebagai berikut,



**Tabel 3.11**  
**Hasil Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.655	3.714		-.984	.331
kualitas pelayanan	.398	.075	.649	5.323	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, maka  $H_0$  di terima. Jadi, kualitas pelayanan dengan Analisis Metode Servqual berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng di karenakan terdapat pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KUR MIKRO.

Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan analisis Metode Servqual berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Persentase Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pembahasan di atas pengaruh kualitas pelayanan dengan Metode Servqual terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng ialah sebesar 40,6%. Sisanya sebesar 59,4% ialah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Jadi, kualitas pelayanan dengan analisis metode servqual berpengaruh positif

karena dalam model regresi linier sederhana terdapat B-3,655 dan pengaruh kualitas pelayanan 40,6%. Dalam penelitian ini hanya memasukkan salah satu faktor untuk mengukur kepuasan nasabah yakni kualitas layanan yang dianalisis menggunakan Metode Servqual yang terdiri dari 5 indikator antara lain, *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Tangible* (Fisik Nyata), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), dan *Empathy* (Empati). Dalam perusahaan ada beberapa faktor yang dapat menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah. Di Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng sebuah kepuasan nasabah tidak hanya diukur dengan kualitas layanan, namun ada beberapa faktor lain salah satunya adalah kualitas dari produk pembiayaan itu sendiri. Seperti yang diketahui selama ini bahwa di Bank BRI Syariah menawarkan pembiayaan KUR Mikro tidak hanya dari plafond 5-25 jt saja, namun ada 2 produk lainnya yaitu Mikro 75iB dan Mikro 500iB hanya perbedaannya pada produk tersebut nasabah wajib melampirkan NPWP kepada pihak bank tenor atau jangka waktu pelunasan bisa sampai 60 bulan dengan ketentuan khusus.

Dalam hal ini Bank BRI Syariah harus mampu mempertahankan loyalitas nasabahnya agar nasabah tetap melakukan pembiayaan KUR Mikro, karena saat ini lembaga perbankan lainnya juga banyak yang menawarkan pembiayaan KUR Mikro, sehingga berdampak bertambahnya pesaing dalam hal pembiayaan KUR Mikro, dengan ini Bank BRI Syariah meningkatkan segala aspek yang mampu menciptakan kepuasan bagi

nasabah sehingga tidak berpindah ke lembaga perbankan lain meskipun ada tawaran yang lebih menjanjikan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis metode servqual dalam pengukuran kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t (parsial) dapat dilihat dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel X (kualitas pelayanan) adalah sebesar 0,000 hal tersebut berarti nilai signifikansi yang dihasilkan oleh variabel bebas dibawah 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  jadi kesimpulannya kualitas pelayanan yang di analisis dengan metode servqual berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan uji koefisien determinasi, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,406. Hal ini berarti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 40,6%. Sedangkan sisanya sebesar 59,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Jadi, kesimpulannya kualitas pelayanan dengan analisis metode Servqual berpengaruh 40,6% terhadap kepuasan Nasabah Bank BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng dan sisanya 59,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka saran bagi:

1. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting bagi setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa baik lembaga keuangan bank maupun non bank, untuk Bank BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat menarik minat masyarakat untuk bertransaksi dalam hal pembiayaan maupun transaksi lainnya di Bank BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng
2. Kepuasan nasabah tidak hanya mampu diukur oleh kualitas pelayanan, karena indikator-indikator yang terdapat di dalam Metode Servqual sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan hanya sebagian dari beberapa faktor lain yang dapat mengukur kepuasan nasabah.
3. Dalam penelitian ini peneliti menyadari masih banyak sekali kekurangan di berbagai macam hal, baik dari isi, penulisan serta penyusunan skripsi ini.
4. Untuk peneliti selanjutnya apabila ingin meneliti terkait kepuasan nasabah, bisa ditambah dengan faktor-faktor yang belum diteliti dalam skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia Yulina. 2010. *Skripsi. Analisis Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir*. Cipulir : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asnawi, Nur. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Malang press.
- BRISyariah. 2015. *Annual Report BRISyariah*. <http://www.brisyariah.co.id/?=laporan-tahunan> (di akses tanggal 10 Agustus 2017, 15.24)
- Dewi Yanti Sudirman. 2011. *Skripsi. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Yani Makassar*.Makassar: Universitas Hasanuddin.
- <http://notordinaryblogger.com/indikator-kepuasan-pelanggan/> di akses tanggal 14 Maret 2017, 15.30.
- Jauzan Tri Hartanto. 2010. Tesis. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Depok: Universitas Gunadarma.
- J. Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Karim, Adiwarmam. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Rizatul Lailiya. 2017. *Skripsi. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CRATER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Pembantu Ahmad Yani Jember*. Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember.

- Rafinus, Bobby Hamzar. 2016. *Buku kumpulan Peraturan Tahun 2016 Kredit Usaha Rakyat (KUR)*. Jakarta: Tim Pelaksana Komite Kebijakan Pembiayaan UMKM Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
- Rio F.Wilantara & Susulawati.2016. *Strategi Kebijakan & Pengembangan UMKM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2004. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis edisi I jilid II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayu Media Publishing.
- [www.bank-bri-bca-mandiri.info](http://www.bank-bri-bca-mandiri.info) (di akses tanggal 2 Maret 2017, 11.30)
- [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) (di akses tanggal 18 juni 2017, 10.46)



## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Pembahasan
Analisis Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas pelayanan UMKM KUR MIKRO Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan</li> <li>2. Kepuasan Nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Assurance (Keyakinan)</li> <li>b. Reliability (Keandalan)</li> <li>c. Tangibles (Kenampakan fisik)</li> <li>d. Emphaty (Empati)</li> <li>e. Responsiveness (Daya Tanggap)</li> <li>a. Presepsi dan Ekspektasi nasabah</li> <li>b. Sistem keluhan dan saran</li> <li>c. Pengalaman dalam proses pelayanan</li> <li>d. Keinginan untuk kembali</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuesioner</li> <li>b. Observasi</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pendekatan penelitian : kuantitatif</li> <li>2. Penentuan sampel : <i>Sampling Jenuh</i></li> <li>3. Metode pengumpulan data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kuesioner</li> <li>b. Observasi</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Metode Analisis data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uji Validitas</li> <li>b. Uji Reliabilitas</li> <li>c. Uji Asumsi Klasik</li> <li>d. Analisis Regresi Sederhana</li> <li>e. Uji Adj R Square</li> <li>f. Uji T</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah kualitas pelayanan UMKM KUR MIKRO berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis metode servqual, <i>reabllity</i> (kehandalan), <i>assurance</i> (jaminan), <i>tangible</i> (buktifisik), <i>empathy</i> (komunikasi), dan <i>responsiveness</i> (cepat tanggap) ?</li> <li>2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan UMKM KUR Mikro BRI Syariah terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan lima analisis Metode Servqual, <i>reabllity</i> (kehandalan), <i>assurance</i> (jaminan), <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>empathy</i> (komunikasi), dan <i>responsiveness</i> (cepat tanggap) ?</li> </ol>



**KUESIONER PENELITIAN**  
**TENTANG PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN UMKM KUR MIKRO**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP GENTENG**

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi/tugas akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Jember, maka dari itu di perlukan dukungan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk membantu saya mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini di edarkan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan pembiayaan KUR Mikro kepada nasabah Bank BRI Syariah KCP Genteng. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Masukkan informasi yang jujur, benar, dan akurat, sangat di harapkan agar informasi ilmiah yang akan di sajikan benar benar dapat di pertanggungjawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah KCP Genteng.

Terimakasih atas bantuan dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisikuesioner ini.

Nama : Michelia Nur Qomaria

NIM : 083133020

**A. Data Responden**

( petunjuk: berilah tanda (√) pada jawaban yang anda maksud )

1. Jenis kelamin :

Laki – laki

Perempuan

2. Usia :

20 Tahun – 30 tahun

41 Tahun – 50 tahun

31 Tahun – 40 tahun

> 50 tahun

3. Pendapatan Rata – Rata Setiap Bulan

< 500.000

Rp 2000.000 – Rp 3000.000

Rp 500.000 - Rp 1000.000

Rp 3000.00 – Rp 5000.000

Rp 1000.000 – Rp 2000.000

> 5000.0000

4. Pendidikan Terakhir

SMP/Sederajat

D.3/S1

SMA/Sederajat

## B. Kualitas pelayanan dan Loyalitas Nasabah

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih sesuai dengan pandangan Anda sebagai nasabah Pembiayaan UMKM KUR Mikro BRI Syariah KCP Genteng !

Keterangan :

SS (Sangat setuju)      RR (Ragu-ragu)      STS (Sangat Tidak Setuju)

S (setuju)                      TS (Tidak Setuju)

Kualitas Pelayanan (X)

*Reliability (*

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Prosedur penerimaan nasabah pembiayaan KUR Mikro dengan cepat					
2	Prosedur pelayanan nasabah tidak berbelit – belit					
3	Pelayanan pada pemeriksaan jaminan di lakukan dengan cepat dan tuntas					

*Responsiveness (Daya tanggap)*

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Kemampuan karyawan Pembiayaan KUR Mikro untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
2	Karyawan KUR Mikro memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti					

*Assurance (Keyakinan)*

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pelayanan yang sopan dan ramah kepada nasabah					
2	Kejujuran dan keterampilan karyawan dalam menangani transaksi pembiayaan KUR Mikro					

*Emphaty (Empati)*

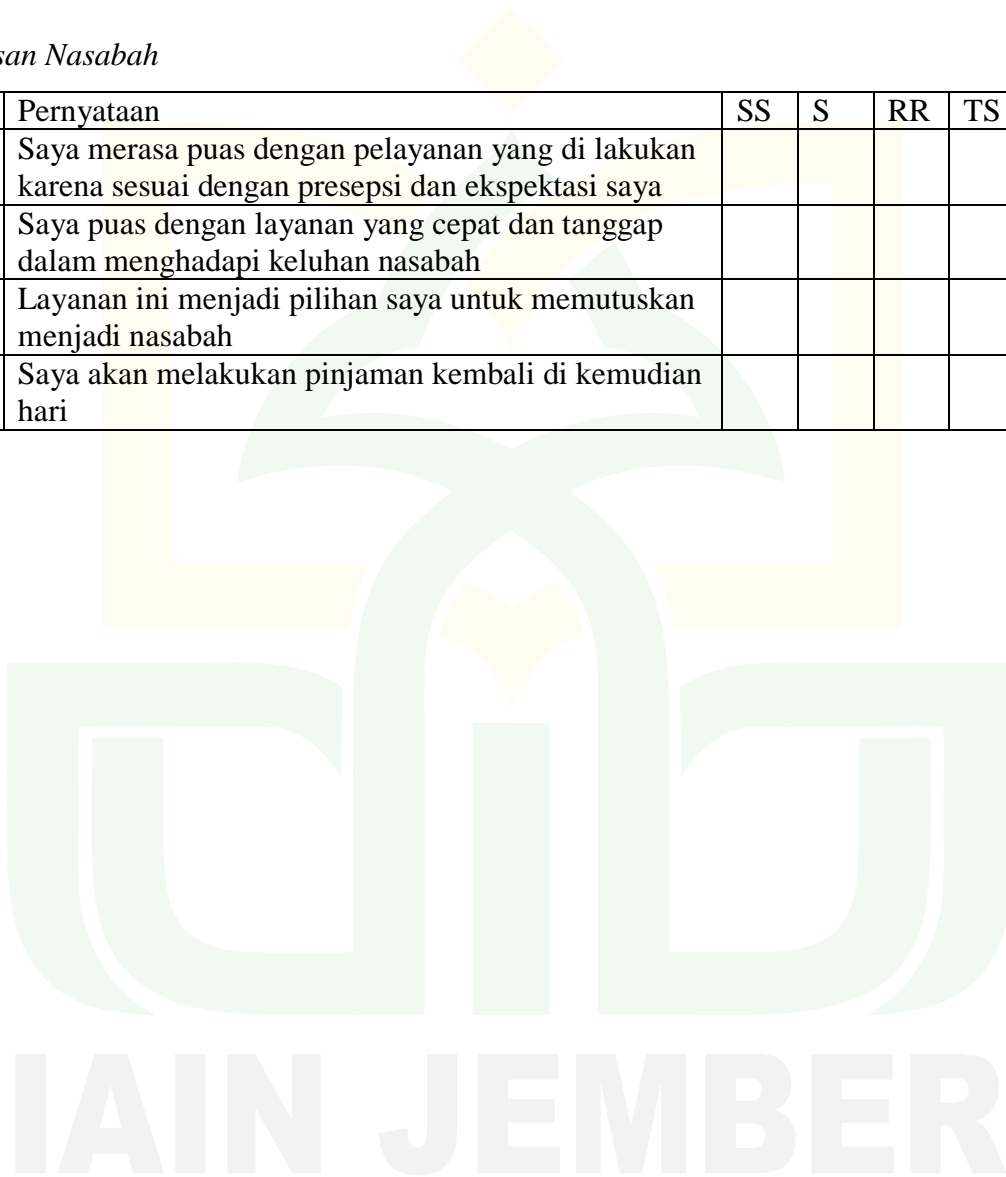
No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Memberikan perhatian kepada nasabah KUR Mikro					
2	Pelayanan kepada semua nasabah KUR Mikro tanpa memandng status social dan lain-lain					

*Tangibels (Fisik Nyata)*

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi lengkap					
2	Kerapian dan kebersihan penampilan Karyawan pembiayaan KUR Mikro					
3	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan senyum dan salam					

*Kepuasan Nasabah*

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di lakukan karena sesuai dengan presepsi dan ekspektasi saya					
2	Saya puas dengan layanan yang cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah					
3	Layanan ini menjadi pilihan saya untuk memutuskan menjadi nasabah					
4	Saya akan melakukan pinjaman kembali di kemudian hari					



No	VARIABEL X													VARIABEL Y				
	Reliability			Responsiveness		Assurance		Emphaty		Tangibels			Jumlah	Kepuasan Nasabah				Jumlah
	R1	R2	R3	RS1	RS2	A1	A2	E1	E2	T1	T2	T3	x	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	53	4	4	4	5	17
2	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	47	4	4	4	3	15
3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	48	4	4	4	3	15
4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	47	4	2	4	3	13
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	51	5	4	5	5	19
6	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	45	2	3	4	2	11
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	3	4	4	4	15
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4	4	4	5	17
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4	4	5	5	18
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	4	5	4	4	17
12	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	53	4	3	4	3	14
13	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	5	4	4	4	17
14	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	52	4	5	4	4	17
15	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	53	4	5	4	4	17
16	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51	4	4	4	4	16
17	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	52	4	5	5	4	18
18	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	49	4	5	4	4	17
19	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	2	3	4	3	12
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	54	4	5	4	4	17
21	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	51	4	2	4	4	14
22	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	48	4	2	4	5	15
23	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	49	4	4	4	4	16
24	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	42	2	2	4	2	10
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	49	4	3	4	4	15
26	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	55	5	4	5	5	19
27	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	45	4	3	4	4	15
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	51	4	4	5	4	17
29	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	49	4	4	4	4	16

30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	51	4	4	5	4	17
31	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	47	4	3	4	4	15
32	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	52	4	4	4	4	16
33	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	52	4	4	5	4	17
34	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	52	4	4	4	5	17
35	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56	5	4	4	4	17
36	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	52	4	4	5	4	17
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	5	4	17
38	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50	5	5	4	4	18
39	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	54	4	4	5	5	18
40	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	53	5	4	4	4	17
41	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52	5	4	4	5	18

IAIN JEMBER

## Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	2

### Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	73,2%
Perempuan	11	26,8%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

### Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
20-30 tahun	12	29,3%
31-40 tahun	14	34,1%
41-50 tahun	9	22,0%
> 50 tahun	6	14,6%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

### Penghasilan Rata – Rata Perbulan

Rata-rata penghasilan setiap bulan	Jumlah	Persentase
Rp 500.000-Rp 1000.000	6	14,6%
Rp 1000.000-Rp 2000.000	14	34,1%
Rp 2000.000-Rp 3000.000	17	41,5%
Rp 3000.000-Rp 4.000.000	4	9,8%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

### Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
SMP	13	31,7%
SMA	23	56,1%
D3/ S1	5	12,2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

### Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	41
	Missing	0

### Uji Adjusted R Square

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.406	1.516

IAIN JEMBER

## Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1 Responden	130,54	116,205	,442	,741
Pernyataan 2 Responden	130,61	114,394	,636	,736
Pernyataan 3 Responden	130,76	111,989	,537	,732
Pernyataan 4 Responden	130,83	112,295	,589	,732
Pernyataan 5 Responden	130,24	116,739	,552	,741
Pernyataan 6 Responden	130,12	115,860	,613	,739
Pernyataan 7 Responden	130,12	115,860	,613	,739
Pernyataan 8 Responden	130,34	118,280	,442	,745
Pernyataan 9 Responden	130,24	116,739	,552	,741
Pernyataan 10 Responden	130,24	116,739	,552	,741
Pernyataan 11 Responden	130,12	115,860	,613	,739
Pernyataan 12 Responden	130,27	117,651	,472	,744
Pernyataan 13 Responden	130,61	112,144	,678	,730
Pernyataan 14 Responden	130,78	113,726	,471	,737
Pernyataan 15 Responden	130,27	117,651	,472	,744
Pernyataan 16 Responden	130,61	113,644	,544	,735
Skor_total	67,05	31,998	,988	,865

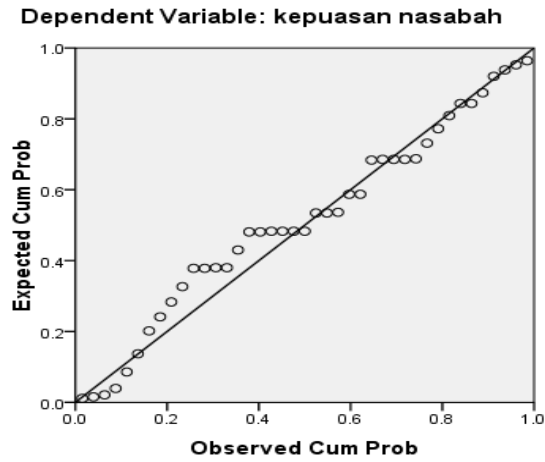
## Hasil Uji T (Parsial)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.655	3.714		-0.984	.331
	kualitas pelayanan	.398	.075	.649	5.323	.000

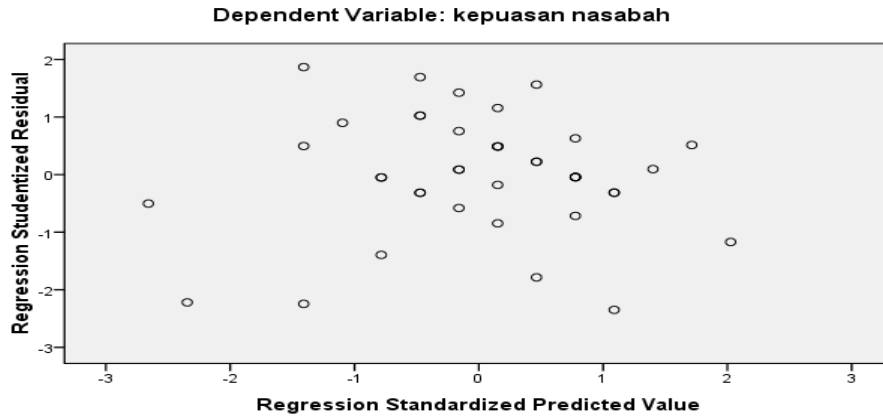


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



IAIN JEMBER

# Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$$df = 1 - 200$$

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

IAIN JEMBER

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



# KEMENTERIAN AGAMA

## INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487440-41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100. Kode Pos 68132  
Website: WWW.iainjember.ac.id, Email: info@iainjember.ac.id

# J E M B E R

Nomor : B-536.1n/20/7.a/PP.009/06/2017

Lampiran : -

Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank BRIS Syariah KCP Banyuwangi Genteng

Di

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Michelia Nur Q

NIM : 083 134 020

Semester : VIII (Delapan)

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Alamat : Wadungdolah, Kaligondo, Genteng.

No TLP : 08522859279

Judul Skripsi : Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Jember, 02 Juni 2017

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dan Pengembangan Lembaga



*mm*  
Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 30830 199903 1 002

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

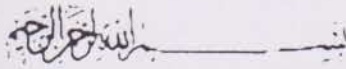
Lokasi Penelitian: PT. BANK BRISyariah KCP BANYUWANGI GENTENG

No.	Hari-Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	Kamis 27 Juli 2017	Observasi awal di lokasi penelitian	
2.	Jum'at, 28 Juli 2017	Penyerahan surat penelitian	
3.	Senin, 7 Agustus 2017	Perkenalan dan melakukan <i>Maintenance</i> dengan nasabah di pasar Genteng	
4.	Selasa, 8 Agustus 2017	Permohonan Data Jumlah Nasabah KUR Mikro Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng.	
5.	Kamis, 10 Agustus 2017	Sejarah, Visi & Misi serta produk Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi genteng.	
6.	Jum'at, 11 Agustus 2017	Permohonan data Struktur Organisasi perusahaan.	
7.	Senin, 14-23 Agustus 2017	Memberikan kuesioner kepa nasabah	
8.	Kamis, 24 Agustus 2017	Melengkapi data-data yang masih kurang.	
9.	Jum'at, 25 Agustus 2017	Pengambilan Surat selesai penelitian.	

Genteng, 25 Agustus 2017

**Bank BRISyariah KCP GENTENG**  
Ahmad Taufiq

Pimpinan Kantor Cabang Bank  
 BRISyariah Banyuwangi Genteng



**PT. BANK BRI SYARIAH  
KCP BANYUWANGI GENTENG**

Jln. Wahid Hasyim No.11 Genteng-Banyuwangi  
Telp. (0333) 844 311 Fax. (0333) 844 359

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

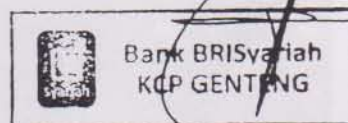
Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng, menerangkan bahwa:

Nama : MICHELIA NUR QOMARIA  
TTL : Banyuwangi, 03-10-1995  
Jurusan : Perbankan Syariah IAIN Jember  
NIM : 083133020

Telah melaksanakan praktik penelitian skripsi di Bank BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng tmt 07 Agustus 2017 s/d 25 Agustus 2017 dengan judul "Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mirko Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Banyuwangi Genteng"

Demikian surat keterangan magang ini dibuat sebagai informasi kepada pihak-pihak terkait untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 25 Agustus 2017



**Ahmad Taufiq**  
Pincapem

Tawakal, Integritas, Profesional, Antusias, Berorientasi Bisnis, Kepuasan Pelanggan, Penghargaan SDM  
*"Berpada dalam Karya, Produktif, Efisien dan Doa Menuju Bank Syariah Ritel Modern"*

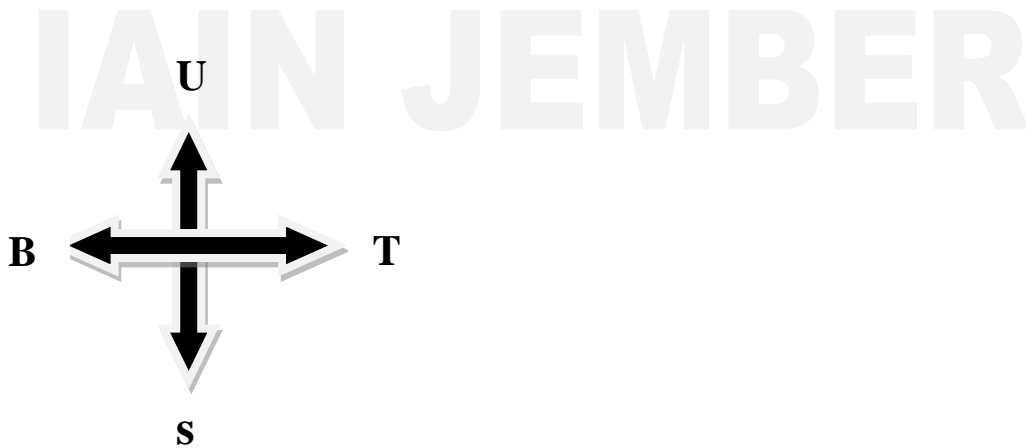
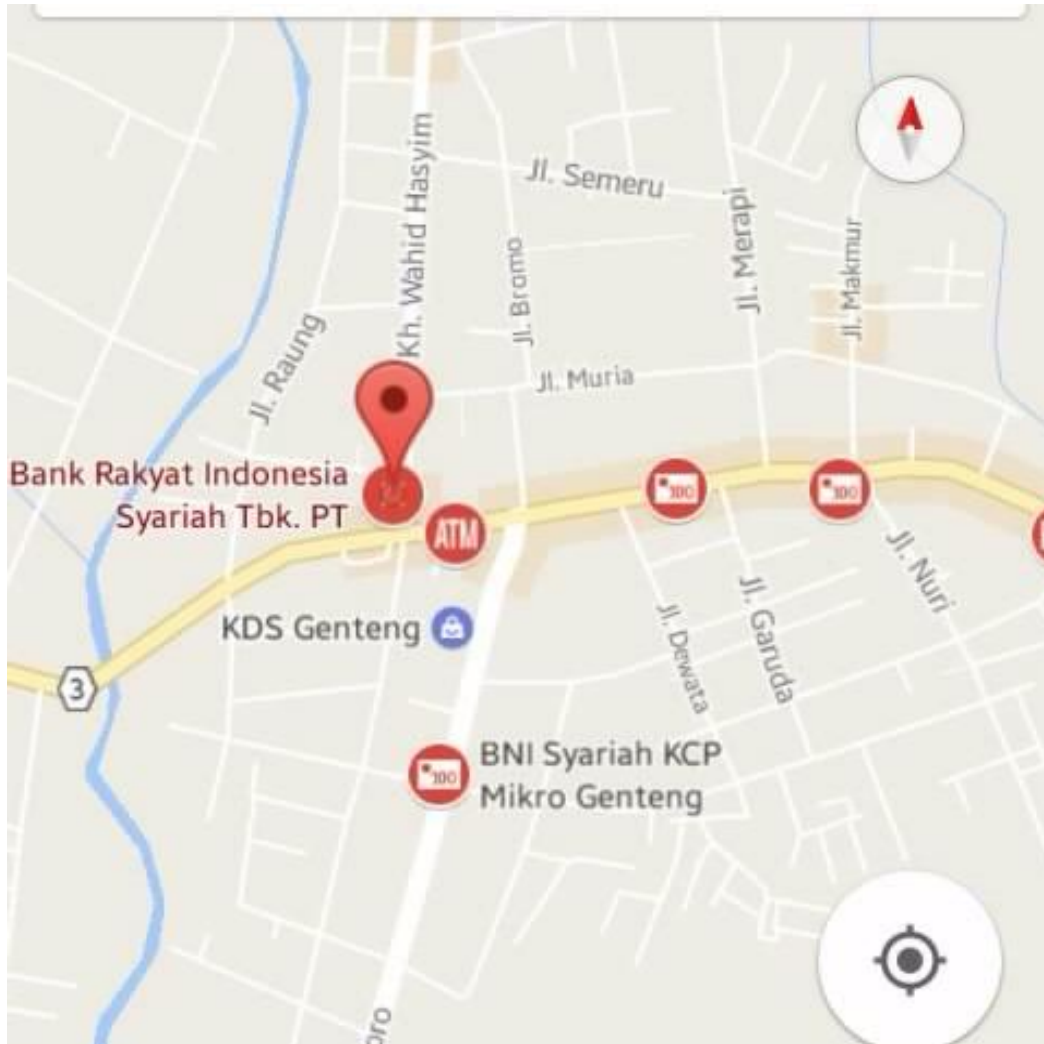






**Pembagian Angket Kepada Nasabah KUR Mikro**

Gambar  
Lokasi Bank BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MICHELIA NUR QOMARIA  
NIM : 083133020  
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul " Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Mikro Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Genteng " adalah hasil dari penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang di rujuk sumber - sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat.

Jember, 11 Oktober 2017

Penulis,



MICHELIA NUR Q  
NIM: 083133020

## BIODATA PENULIS



Nama : Michelia Nur Qomaria  
NIM : 083133020  
TTL : Banyuwangi, 03 Oktober 1995  
Alamat :  
RT/RW : 05/02  
Dusun :Wadungdolah  
Desa :Kaligondo  
Kecamatan :Genteng  
Kabupaten :Banyuwangi  
Email : Micheliaqomaria27@Gmail.com  
Prodi :Perbankan Syariah  
Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK KHADIJAH 45
2. SDN 3 Kaligondo
3. MTSN Genteng
4. MAN Genteng
5. IAIN Jember