PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG JEMBER TAHUN 2016

SKRIPSI

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

IAIN JEMBER

Oleh

NUR KHALIS
NIM 083 123 059

Pembimbing

Nikmatul Masruroh. M.E.I
NIP: 19820922 200901 2 005

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2016

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG JEMBER TAHUN 2016

SKRIPSI

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

Oleh

NUR KHALIS
NIM 083 123 059

Disetujui Pembimbing

Nikmatul Masruroh. M.E.I
NIP: 19820922 200901 2 005

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG JEMBER TAHUN 2016

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 29 September 2016

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Ahmadiono, M.E.I	**Daru Anondo, M.Si**
NIP: 19760401 200312 1 005	NIP: 19750303 200901 1 009

Anggota:

1. **Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE.,MM** ( )
   NIP : 19660322 199303 1 002
2. **Nikmatul Masruroh, M.E.I** ( )
   NIP: 19820922 200901 2 005

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ
فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ
يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

> Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Al. Imron: 159)[1]

[1] Depertemen agama RI, *Q.S. Al Quran Al-Imron 195*. 90.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang mendidik dan membesarkan, serta yang susah payah bekerja keras untuk keluarga tercinta dan juga yang selalu mendoakan agar anak-anaknya sukses.
2. Almarhummah kakak saya yang selalu mengingatkan saya ketika sedang gelisah dan selalu memberikan semangat untuk terus maju.
3. Keluarga besarkan saya yang men*support* selalu.
4. Sahabat-sahabat T2 Perbankan Syariah yang senang tiasa membantu menemani suka maupun duka.
5. Almamaterku IAIN Jember yang selalu saya banggakan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Nur Khalis, Nikmatul Masruroh, 2016: *Pengaruh Kinerja Customer Service Officer (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.*

Dalam memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember dengan memberikan pelayanan yang lebih sehingga nasabah meras puas diwaktu pulang dari BSM pelayan yang di berikan oleh BSM Kantor Cabang Jember salah satunya adalah *pekc up service* yaitu dengan mendatangi langsung kerumah nasabah, dan juga di hari-hari tententu seperti hari-hari besar Islam dan juga hari nasional BSM Kantor Cabang Jember memberikan pelayanan yang istimewa kepada nasabah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: 1) Adakah pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016 ? 2) Seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor Cabang Jember tahun 2016 ?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui adakah pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016. 2) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor Cabang Jember tahun 2016.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis *fail risert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi sederhana dengan hanya menggunakan satu variabel sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan interview (wawancara) dengan cara tersetruktur, kuesioner (angket), observasi non partisipan, dokumentasi, kepustakaan. Sedangkan dalam penghitungan sampelnya menggunakan *sampling insidental* dengan alpha (α) 0,05 tau 5% dan dalam memberi skor pada angket menggunakan *skala likert*.

Kesimpulan yang didapat dalam skripsi ini adalah: 1) di lihat dari uji T dari variabel X di peroleh hasil T tabel 1,66105 di abandingkan dengan T hitung di peroleh -0,1,350 ini menunjukan bahwa T tabel lebih besar dari T hitung dapat di simpulkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016. 2) sedangkan untuk mengetahui seberapa besar dapat di bandingkan antara variabel X (kinerja *customer service officer*) dengan varibel Y (kepuasan nasabah) didapat hasil 0,009 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (kinerja *customer service officer*) dan Y (kepuasan nasabah) tidak berpengaruh secara signifikan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulilla, segala puji sukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayahnya skripsi ini terselesi dengan baik sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa membawa kita dari jahiliyah menuju zaman zaman ilmu pengetahuan modern.

Terselesainya skripsi ini karena dukungan dari banyak pihak oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
3. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I selaku Wakil Dekan bidang Akademik.
4. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam.
5. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku ketua program studi Perbankan Syariah.
6. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Edi Dwi Efendi selaku manager Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember yang telah memberikan izin untuk meneliti Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

8. Bak Nendy selaku *customer service officer* (CSO) Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.
9. Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
10. Staf-staf Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember yang telah membentuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember.

Semoga dalam bantuannya mendapatkan pahala dari Allah SWT. Akhirnya, penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini nantinya bermanfaat khusus bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 14 Oktober 2016.

Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

Hal

Halaman judul .... **i**

Persetujuan Pembimbing .... **ii**

Pengesahan .... **iii**

Motto .... **iv**

Persembahan .... **v**

Abstrak .... **vi**

Kata Pengantar .... **vii**

Daftar isi .... **ix**

Daftar Tabel .... **xiii**

Daftar Gambar .... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan masalah 5

C. Tujuan penelitian 5

D. Manfaat penelitian 6

E. Ruang lingkup penelitian 7

1. Variabel penelitian 7

2. Indikator penelitian 7

F. Definisi operasional 8

G. Asumsi penelitian 13

H. Hipotesis 13

I. Kerangka berfikir 15

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

J. Metode penelitian 16

1. Pendekatan dan jenis penelitian 16

2. Populasi dan sampel 16

3. Sumber data 17

4. Tehnik dan istrumen pengumpulan data 18

5. Analisis data 23

6. Sistematika pembahasan 30

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penetlian Terdahulu 31

B. Kajian teori 36

1. *Customer service officer* (CSO) 36

a. Fungsi –fungsi *customer service officer* (CSO) 37

b. Tugas *customer service officer* 42

c. Tanggung jawab *customer service officer* (CSO) 44

d. Wewenang *customer service officer* (CSO) 45

e. Dasar-dasar pelayanan nasabah 46

f. Syarat-syarat *customer service officer* (CSO) 48

g. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *customer service officer* (CSO) 51

2. Kepuasan nasabah 52

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran objek penelitian 59

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember 59

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember 62

3. Struktur PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember 63

B. Produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember 63

C. Penyajian data 69

1. Analisis deskriptif 69

2. Uji validitas Uji reabilitas 70

D. Analisis dan pengujian hipotesis 75

1) Uji asumsi klasik 75

2) Uji heteroskedastisitas 76

3) Analisis regresi sederhana 77

E. Pembahasan 80

1. Adakah pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016? 81

2. Seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016 ? 83

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 85

B. Saran..... 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrix penelitian

Lampiran 2. Surat penelitian

Lampiran 3. Data penelitian

Lampiran 4. Data Output SPSS

Lampiran 5. Tabel R (Koefisien Korelasi Sederhana)

Lampiran 6. Table T (Titik Persentase Distribusi)

Lampiran7. Struktur Bank Syariah (BSM) Kantor Cabang Jember

Lampiran 8. Jurnal penelitian

Lampiran 9. Dokumentasi penelitian

Lampiran 10. Pernyataan keaslian tulisan

Lampiran 11. Biodata penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

No Uraian **Hal**

Tabel 3.1 Hasil pengelompokan jenis kelamin 70

Tabel 3.2 Hasil Uji Coba Uji Validitas 72

Tabel 3.2 Uji Validitas 73

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas 74

Tabel 3.4 Analisis Regresi Sederhana..... 78

Tabel 3.5 Uji T 79

Tabel 3.6 Uji koefisien determinasi 80

Tabel 3.7 Rekapitulasi analisis regresi sederhana 81

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No Uraian **Hal**

Gambar 3.1 Uji Normalitas data 76

Gambar 3.2 Uji heteroskedastisitas..... 77

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis sekarang ini semakin ketat apalagi dengan masuknya pasar bebas atau pasar global yang disebut *Asean Economic Community* (AEC) sehingga dalam menghadapi persaingan tersebut harus benar-benar pintar dalam menjual produk maupun jasa seperti halnya perbankan berbagai metode atau cara dalam menarik nasabah digunakan agar perbankan tersebut tidak bangkrut apalagi dengan berbagai macam bank yang berada di Indonesia baik itu bank syariah maupun bank konvensional, oleh karena itu salah satu peran dalam menarik nasabah yang digunakan oleh perbankan adalah *customer service officer* (CSO), tugas dari CSO ini adalah untuk melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman dengan bank tersebut dan tidak pindah ke bank yang lain.

Customer service officer dalam perbankan tidak lain merupakan bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bank kepada nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Semakin cangggih teknologi juga semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh bank Sesuai dengan fungsinya bahwa seorang CSO diharapkan dapat melakukan "*One Stop Service*", artinya nasabah cukup menghubungi bagian CSO saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya CSO akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah dengan menghubungi bagian yang terkait.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dengan hal tersebut akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingan nasabah dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, CSO harus mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *cross selling*.[1] Sesuai dengan fungsinya bahwa peran CSO dalam dunia perbankan adalah untuk melayani, memberikan informasi, dan menampung keluhan nasabah atas suatu layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Oleh karena itu pekerjaan CSO dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah, sehingga nasabah bisa mengutarakan keluhan atau pertanyaan yang berkaitan dengan bank tersebut sehingga kepuasan dari nasabah tersebut atau hasratnya tercapai.

Agar kepuasan nasabah tercapai maka seorang CSO harus memperlakukan nasabah secara benar jika perlu seorang CSO harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya, pelayanan yang diberikan haruslah seperti

[1] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CSO itu sendiri.[2]

Seorang nasabah akan merasa puas apabila dilayani dengan sikap bersahabat, akrab, dan penuh percaya diri. Oleh karena itu seorang petugas CSO harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, yakin, serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal. Dalam berkomunikasi contohnya seorang CSO dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar, suara yang digunakan harus jelas dalam artian mudah dipahami, [3] sehingga nasabah tidak bertanya lagi.

Perbankan yang baik sering dinilai oleh nasabah secara langsung dari pelayanan-nya, sehingga perbankan harus memerlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan prima yang diberikan bank dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan bank tersebut dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan bank untuk memahami harapan nasabah serta kebutuhannya.

Jadi pada intinya, tugas *customer service* adalah membina hubungan dengan nasabah, dan menyampaikan keinginan nasabah ke bagian lain bank. Tujuannya adalah agar bank dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian maka nasabah akan puas dan senang berhubungan dengan bank tersebut.

---

[2] Ibid., 254-255.
[3] Ibid,. 72-73.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Salah satu lembaga perbankan yang memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) berbagai prestasi sudah didapatkan salah satunya adalah predikat terbaik dalam pelayanan yang disebut *Gold Winner* dalam WOW *Service Excellence Award* (WOW SEA) 2015 untuk kategori Bank Syariah. Penghargaan ini diberikan kepada merek-merek yang memiliki *service* yang WOW dan BSM dinilai pantas mendapatkan predikat tersebut di ajang WOW SEA 2015 yang di adakan oleh MarkPlus, dan prestasi ini adalah sebuah kebanggaan tersendiri bagi bank BSM akan tetapi semua prestasi yang di dapat oleh BSM semata-mata karena hasil kerja keras dari karyawan salah satunya CSO.[4]

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember dihasilkan bahwa Bank Syariah Mandiri (BSM) sangat mengutamakan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga nasabah puas dan juga loyal kepada BSM Kantor Cabang Jember dan lebih uniknya pada hari-hari besar mereka memberikan pelayanan yang lebih istimewa dari hari-hari biasanya dan juga BSM Kantor Cabang Jember bukan menganggap nasabah seperti orang lain akan tetapi dianggap seperti keluarga sendiri sehingga nasabah tidak merasa sungkan dalam menyampaikan keluhan kepada BSM Kantor Cabang Jember sehingga tidak hanya kepuasan yang didapatkan oleh nasabah akan tetapi melebihi dari itu segala kegundahan dan unek-unek dalam diri nasabah sudah hilang.[5] Oleh karena itu peneliti sangat tertarik sekali untuk meneliti tentang pelayanan

[4] Septi Wijayani, *" Marketeers.Com", Cara Bank Syariah Mandiri Bangun Service Excellence* (11 Mei 2015) ,1.
[5] Dani, *wawancara*, BSM Jember, 28 Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang diberikan oleh CSO dengan judul penelitian "PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG JEMBER TAHUN 2016 ".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016 ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.[6] Maka dari itu tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

[6] Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Mangli Kaliwates Jember: STAIN Jember 2014), 37.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis .[7]

1. **Manfaat teoritis**

   Sebagai kontribusi guna menambah wawasan dalam dunia perbankan kedepannya agar bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. **Manfaat praktis**

   a. Bagi peneliti: sebagai langkah awal dalam berproses mengenal dunia perbankan dan juga sebagai penambah wawasan ilmu perbankan.

   b. Bagi Instansi Bank: sebagai acuan untuk kedepannya agar manjadi lebih baik.

   c. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember: sebagai pengembangan ilmu dan sebagai referensi kepustakaan terkait dengan pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

[7] Ibid., 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

E. Ruang lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang berbeda atau bervariasi, atau simbol atau konsep yang diasumsikan sebagai seperangkat nilai-nilai.[8]

a. Variabel Bebas.

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab atau yang mempengaruhi variabel terikat.[9] Variabel bebas disimbolkan dengan (X) yaitu Kinerja *customer service officer* (CSO)

b. Variabel Terikat.

Variabel terikat yaitu variabel yang menjadi akibat atau yang dipengaruhi.[10] Varibel terikat disimbolkan dengan (Y) yaitu: Kepuasan Nasabah.

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti. Indikator empiris nantinya akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview, dan observasi.[11]

---

[8] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 53.
[9] Moh.Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif,* (Malang: UIN-Maliki, 2008), 254.
[10] Ibid., 254.
[11] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah,*. 38.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Adapun indikator dari penelitian ini adalah :

a. Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) (X)

Variabel bebas atau *independent variable* yang terdapat di dalam judul penelitian ini yaitu kinerja *customer service officer* (CSO) indikator yang dirumuskan adalah:

1. Kemampuan *(ability)*
2. Sikap (attitude)
3. Perhatian (attention)
4. Tindakan (action)
5. Tanggung jawab (accountability)

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel terikat atau *dependent variable* dari judul penelitian ini adalah kepuasan nasabah, adapun Indikator dari variabel terikat adalah :

1. Minat pembelian ulang
2. Kesediaan merekomendasi

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.[12]

[12] Ibid,. 38

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Kinerja *Customer Service Officer* (CSO)

   a. Kinerja

Para ahli menajemen memberikan berbagai pengertian tentang kinerja sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing dan bahkan juga berdasarkan pengalaman kerja yang mereka alami dan rasakan. Wibowo, menyebutkan kinerja itu berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja.[13] Sedangkan menurut Moeheriono, kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu oganisasi.[14]

Sedangkan menurut Amstrong dan Baron kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Wirawan mengartikan bahwa kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang sepadan dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.[15]

Abdullah dilihat dari kata asal katanya, kinerja itu adalah terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja.

---

[13] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014),7.
[14] M.Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 2-3.
[15] Ibid,.3

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam pengertian yang sederhana kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja.[16]

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi yang didapat dari suatu hasil yang telah dikonsep sebaik mungkin oleh karyawan dengan arahan seorang pinpinan dengan hasil yang diinginkan untuk mencapai taraf hidup suatu bank atau intansi atau suatu organisasi.

b. *Customer Service Officer* (CSO)

Customer service officer adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[17]

Dapat di simpulkan bahwa pengertian dari kinerja *customer service officer* (CSO) adalah suatu *performence* atau prestasi yang berbentuk aktivitas maupun kegiatan untuk memenuhi hasrat orang agar orang tersebut merasa puas .

2. Kepuasan Nasabah

Beberapa penulis memberikan definisi mengenai kepuasan nasabah. Spreng *et al* menyatakan bahwa perasaan puas nasabah timbul

[16] Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2014), 3; Idem, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja, 2013), 331.
[17] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 249-250.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka.[18] Tse dan Wilson menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian *(Disconfirmation)* yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Fornell *et al* dalam temuannya menyebutkan bahwa.

1. kepuasan nasabah secara menyeluruh adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari keandalan dan standarisasi pelayanan.
2. kepuasan nasabah secara menyeluruh adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dari usaha yang sejenis dan,
3. kepuasan nasabah secara menyeluruh diukur berdasarkan pengalaman dengan indikator harapan secara keseluruhan, harapan yang berhubungan dengan kebiasaan dan harapan yang berhubungan dengan keterandalan jasa tersebut.[19]

Adapun Oliver dan De Sarbo memandang tingkat kepuasan *(satisfaction)* timbul karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan *(expectations)* dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya *(perception).* Selain itu menurut menurut Zeithaml *et al* kepuasan pelanggan merupakan

[18] Ujang Sumarwan dkk. *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor :PT. Penerbit IPB Press, 2012), 190.
[19] Ibid.,190.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perbandingan antara pelayanan yang diharapkan *(expectations)* dengan kinerja *(perceived performance)*.

Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.[20] Jadi kepuasan atau ketidak puasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.[21]

Bagi perusahaan nasabah adalah setiap orang yang membeli produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan bagi organisasi pemerintah, nasabah adalah setiap orang dari masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan dari organisasi pemerintahan itu.[22]

Maksud kepuasan nasabah di penelitian ini seperti yang dikatakan oleh Philip Kotler bahwa kepuasana nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.[23]

---

[20] Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Comminication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. (Malang: UUM Press, 2010), 115.
[21] Fefen, "*Metrik Penelitian/ Pengertian Kepuasan"*, Cocilku, 12. Februari, 2016, 1.
[22] Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*, 33.
[23] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 80.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah rasa yang dihasilkan dari suatu perasaan atas suatu kinerja yang membandingkan dengan harapan sehingga kepuasan terpenuhi.

Jadi pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah adalah suatu aktifitas pelayanan dalam suatu perbankan yang di dapat dari respon nasabah setelah dibandingankan dengan harapan dari kinerja CSO sehingga tercapai suatu kepuasan dari nasabah.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.[24] Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.[25]

[24] Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.*39
[25] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2014), 63-64.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Hipotesis Kerja

a. Hipotesis kerja (Ha) Mayor

Ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

b. Hipotesis kerja (Ha) Minor

Ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember secara signifikan tahun 2016.

2. Hipotesis Nihil

a. Hipotesis Nihil (H0) Mayor

Tidak ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

b. Hipotesis Nihil (H0) Minor

Tidak ada pengaruh secara signifikan antara kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

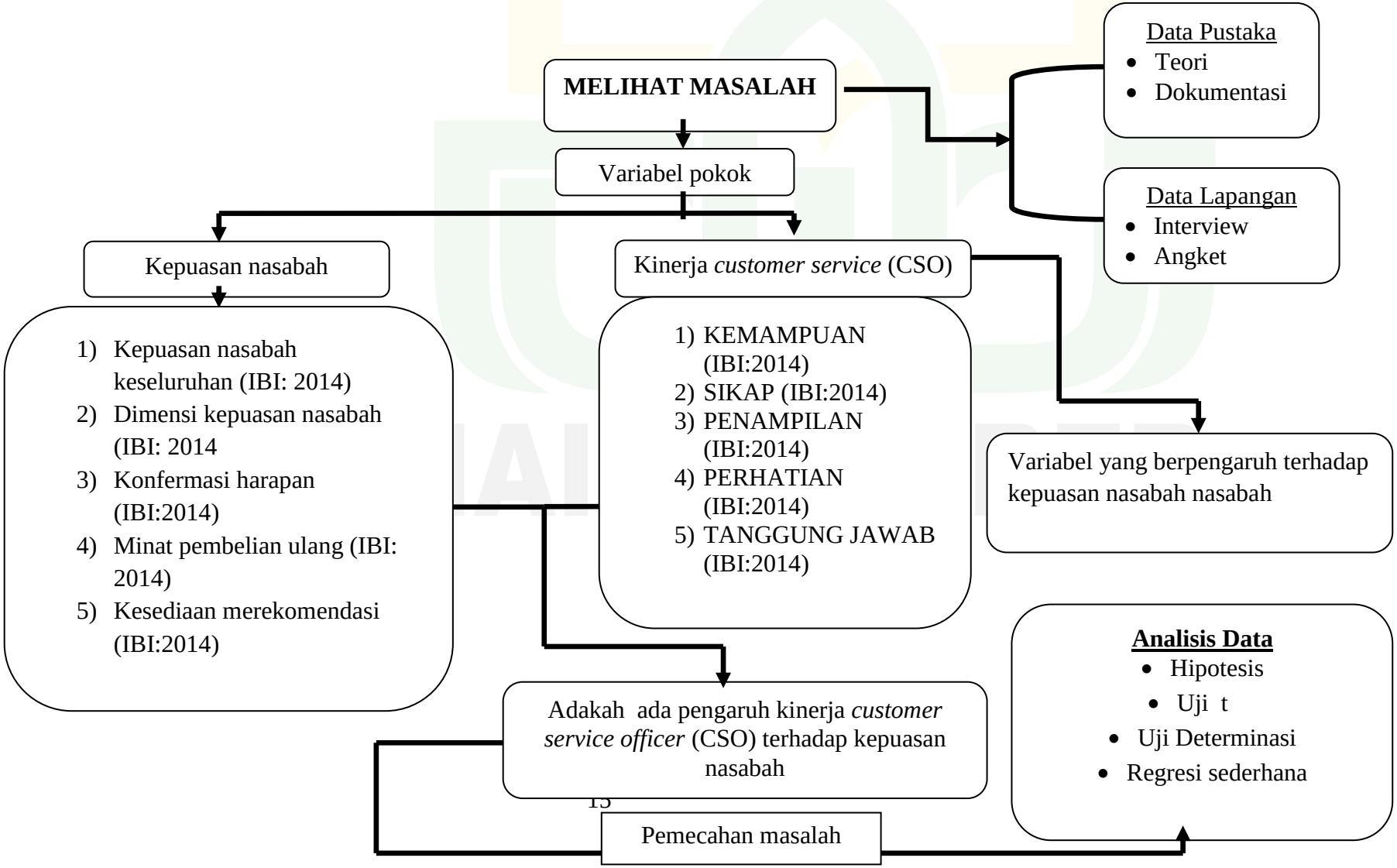
IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

I. KERANGKA BERFIKIR

KERANGKA PEMIKIRAN

Pengaruh Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

J. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya adalah suatu kegiatan atau proses sistematis untuk memecahkan masalah yang dilakukan dengan menerapkan metode ilmiah. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sesuai dengan namanya, dalam penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.[26]

Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel yakni para nasabah dan orang – orang yang terlibat yang diminta untuk menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

2. Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek /subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[27] Berdasarkan data yang diperoleh bahwa jumlah nasabah di BSM Kantor Cabang Jember sebanyak kurang lebih 3.000 nasabah.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak

---

[26] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktek Edisi Revisi* VI (Jakarta; Rineka Cipta, 2006), 12; Idem, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010*)*, 172.

[27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D,* 80.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.[28]

Dalam buku lain disebutkan bahwa populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.[29] Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Survei sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dihendaki dari populasi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.[30] Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 nasabah yang ditemui. Untuk tingkat signifikansi dalam skripsi ini menggunakan 0.05 atau 5% karena dalam penelitian ini termasuk penelitian sosial.

3. Sumber Data

Maksud dari sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Sumber data primer, adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang

[28] Ibid., 81.
[29] Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 271.
[30] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 85.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini sebut juga data asli atau data baru.

1) *Customer service officer* (CSO).
2) *Supervisor*
3) *Marketing*

b. Sumber data sekunder, adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan – laporan penelitian terdahulu.[31] Dokumen Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1) Interview (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.[32]

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur karena peneliti sudah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara terstruktur ini peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya

[31] Iqbal Hasan, *Analisis Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 19.
[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 137.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pun telah disiapkan.[33] Data wawancara yang diperoleh dalam penelitian ini adalah masalah kinerja *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Tahun 2016, data produk–produk Bank Syariah Mandiri (BSM), struktur lembaga BSM Kantor Cabang Jember.

2) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[34] Hal ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember. Pertanyaan atau pernyataan dalam angket tersebut tidak akan terlepas dari indikator-indikator dari variabel yang terdapat pada judul penelitian.

Penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Adapun pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Adapun data yang ingin diperoleh adalah sebagai berikut. Data tentang pelayanan Prima CSO yaitu : kemampuan *(ability),* sikap *(atitude),* penampilan *(appearance),* perhatian *(attention),* tindakan *(action),* tanggung jawab

[33] Ibid,. 138.
[34] Ibid., .142.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(accountability), Data tentang kepuasan nasabah yaitu: minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasi.

Untuk pemberian skor pada angket dalam penelitian menggunakan *skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan *skala likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator varibel. Kemudian indikator terebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-iten instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang digunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dengan pemberian skor.[35]

Tabel 1.1
Skor Penelitian Dan Jawaban

No	Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

[35] Ibid.,93.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Sutrisno dalam Sugiyono mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *Participant Observation* (observasi berperan serta) dan *Non Participant Observation*

Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi nonpartisipan, observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen[36] atau peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan dan menanyakan langsung kepada nasabah tentang *customer service officer* dan kepuasan nasabah. Selanjutnya dari segi instrumentasi observasi dalam penelitian ini menggunakan observasi

[36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R& D,* 145.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terstruktur. Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dimana tempatnya.[37]

Adapun yang diamati menggunakan observasi adalah :

1) Kinerja *customer service officer* (CSO) di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016
2) Kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

4) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, trankrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.[38]

Dalam metode ini peneliti ingin memperoleh data tentang:

1) Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember
2) Visi dan misi Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember
3) Struktur yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember
4) Denah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.
5) Data nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember

[37] Ibid., 146.
[38] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), 236.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6) Data karyawan *customer service officer* (CSO) di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016.

5. 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 dari seluruh responden, penyajian data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis langkah terakhir tidak dilakukan.[39] Kegiatan dalam analisis data yaitu:

a. Uji instrumen

1. Uji validitas

Kesahihan adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.[40] uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sahih, maka perlu diuji korelasi antara skor (nilai) tiap butir-butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Uji ini pada SPSS versi 22 *for windows* dapat dilihat pada *kolom corrected etem-total correlation yang merupakan* r_{hitung} untuk masing-masing pertanyaan. Jika r_{hitung} lebih besar

[39]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 147.
[40]Tukiran Taniredja, Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2014),42.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dibandingkan r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dapat diterima atau valid.[41]

2. Uji reabilitas

Reliabilitas/Keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alpha Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item atau butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.[42]

b. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data variabel *dependent* dan *independent* atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik *normal probability plot* dan uji statistik *one sample kolmogorov-Smirnov Test*. Apabila grafik normal *probability plot* tampak bahwa ada titik – titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat di simpulkan bahwa residual data memiliki

[41]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 132.
[42].Ibid., 165.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berdistribusi normal, atau memenuhi data asumsi klasik normalitas. Lebih lanjut pada uji statistik *one sample kolmogorof-Smirnov Test*. Jika didapat nilai signifikan > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisiitas

Uji heteroskedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.[43] Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan analisis grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedasitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah risidual (Y prediksi –Y sesungguhnya) yang telah di *studentizid.* Dasar analisis:

a. Jika ada pola tertentu, serta titik –titik yang akan membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian, menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisiitas.

[43] Husein Umar,*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada: 2008), 179.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisiitas.

c. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan teknik analisis regresi yang menganalisis model secara sederhana dengan hanya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel saja.

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah kinerja *customer service officer* (CSO) Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah

Rumus sebagai berikut :

$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$[44]

Keterangan

Y : (kepuasan nasabah)

α : Konstanta atau *intercept*

β : koefisien variabel

X : variabel independen (kinerja *customer service officer* (CSO))

ε : error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS versi 22.

[44] Jonathan Sarwono, *12 Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset skripsi* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013),4.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Uji Hipotesis

1) Analisis Uji T (Parsial)

Uji individual (uji T) yaitu uji statistik bagi koefisisensi regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang berpengaruh Y (variabel terikat). Dalam penelitian ini uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh independen (X) secara parsial terhadap faktor dependen (Y). Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut.

a) Membandingkan nilai t_{hitung} dangan t_{tabel} dengan menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

<u>Kriteria pengujian</u>

Ho diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_a = ada pengaruh *kinerja customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016

Ho = tidak ada pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016.

b) Membandingkan antara tingkat signifikan dengan *alpha* yang menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

<u>Kriteria pengujian</u>

Ho diterima jika sig > alpha (α)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ha diterima jika sig ≥ alpha (α)

c) Menentukan taraf nyata *level of significance* 5% = (α = 0,05) dari T_{hitung} dan T_{tabel}. T_{tabel} (diambil dari hasil tabel distribusi T) pada α = 5%.

d) Membuat kesimpulan

Kriteria uji T:

(1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak, menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

(2) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan nilai signifikansi > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, menyatakan bahwa variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni 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 besar pula.

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), semakin besar koefisien determinan, maka semakin baik kemampuan variabel

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bebas terhadap variabel terikat. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu). Maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dengan regresi sederhana dapat diperoleh dengan formulasi sebagai berikut:

$R^2 = (r)^2 \times 100\%$

Dimana :

R^2 =koefisiensi determinasi

r = koefisien korelasi

Pada intinya koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Untuk menunjukkan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square.*[45]

[45]Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan SPSS* (Semarang: Universitas Ponorogo, 2011), 83.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari BAB I pendahuluan hingga BAB IV penutup.[46] Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB SATU, PENDAHULUAN: Yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilanjutkan dengan ruang lingkup penelitian (variabel, indikator variabel), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrument pengumpulan data, analisis data dan sistematika pembahasan).

BAB DUA, KAJIAN KEPUSTAKAAN: Dalam kajian kepustakaan ini berisi tentang penelitian terdahulu, kajian teori.

BAB TIGA, PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS: Yang berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, pembahasan.

BAB EMPAT, PENUTUP: Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang diberikan untuk lembaga yang diteliti tersebut.

[46] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* , 48.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang hampir sama dengan penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian Ni Made Herman Kristiana Chandra, (2011), Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jogyakarta yang berjudul "*Pengaruh Kredibilitas Customer Service London Beauty Centre Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantor Pusat London Beauty Centre Yogyakarta)*.

   Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

   Apakah ada Pengaruh Kredibilitas *Customer Service London Beauty Centre* Terhadap Kepuasan Pelanggan ?

   Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei sedangkan jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif. Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *product moment* dan analisis regresi sederhana.

   Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa hipotesis diterima karena nilai r dan nila t signifikansi P < 0,05 (0,000<0,05). Artinya ada pengaruh signifikan antara kredibilitas *customer service* dengan kepuasan pelanggan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sedangkan perbedaan dan persamaan dari penelitian ini adalah:

a. Persamaaan.

1. Sama –sama meneliti tentang *customer service*
2. Jenis penelitian sama-sama kuantitatif.
3. Metode analisis yang digunakan sama-sama menggunakan analisis regresi sederhana.

b. Perbedaan

Dalam penelitian terdahulu peneliti meneliti tentang kredibilitas yang menunjukkan tentang prihal kepercayaan sedangkan peneliti mengenai kinerja *customer service officer* nya.

2. Dina Novita Krisni, (2014), Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung yang berjudul "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*".

Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah

a. Bagaimanakah peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
b. Bagaimanakah loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori.

Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini mengenai *peranan Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting*, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Maumalat Indonesia KCP Tulungagung dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut tanpa beralih ke bank yang lain.

Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari *customer service* ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar nasabah tetap loyal.

Sedangkan persamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang *customer service*. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

induktif, dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, sedangkan dalam penelitian peneliti menggunkan metode analisis korelasi *product moment* yang menandakan bahwa peneliatin ini kualitatif.

3. Penelitian Sugiyatik, (2015), Mahasiswa Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Intitut Agama Islam Negeri Jember yang berjudul *"Peran Customer Service* (CS) *PT.Bank BRISyariah Kontor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah.*

   Masalah yang diambil dalam penelitian ini ada tiga yaitu :

   a. Bagaimana peran *Customer Service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah ?
   b. Apa Tugas *Customer Service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah ?
   c. Bagaimana *Upaya Customer Service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah ?

   Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis analisis deskriptif. Untuk menentukan objek menggunakan *purposive sampling.* Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif melalui tiga cara yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil dari penelitian ini adalah :

a. Peran *customer service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Prima Yang Diberikan Kepada Nasabah Mampu Meningkatkan Nasabah.
b. Tugas *customer service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah ialah memberikan layanan dan informasi kepada nasabah / calon nasabah mengenai produk untuk menunjang pemasaran Bank BRISyariah dan menerima, menginventarisir dan menindak lanjuti komplain nasabah untuk di eskalasi dan ditindak lanjuti oleh pejabat yang berwenang.
c. Upaya *Customer Service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah ialah memberikan beberapa pelayanan prima: kecepatan, ketepatan, kenyamanan fisik atau psikis. *Customer Service* (CS) di Bank BRISyariah ini selalu dituntut memperbaiki dan memberikan pelayanan terhadap nasabah/ pun calon nasabah.

Adapun perbedaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitiannya, jika penelitian terdahulu mengkaji tentang peran *customer service* (CS) PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Jember Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah yang menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenisnya deskriptif. Sedangkan dalam penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitain

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

field research (penelitian lapangan). Sedangkan dalam menentukan objek penelitiannya penelitain terdahulu menggunakan *purposive sampling*, sedangkan peneliti menggunakan *field research* (penelitian lapangan) sedangan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner atau angket, observasi, dokumentasi, wawancara, sedangakan analisis yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, sedangan dalam penelitian terdahulu menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Sedangkan persamaan dari penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang *customer service* (CS).

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian .[1]

1. *Customer Service Officer* (CSO)

Wawurontu dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank menyebutkan istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti *melayani nasabah,* dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.[2]

Sedangkan Kasmir dalam bukunya Etika *Customer Service* memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah "setiap

[1] Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.
[2] Bisa dilihat di bukunya *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank* (Terbitan 1997) . Dan dalam buku ,Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,* 64.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kapada pihak nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.[3] Jadi pengertian *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas unruk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[4]

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *customer service officer* harus mengetahui fungsi, dan tanggung jawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Adapun fungsi-fungsi CSO adalah sebagai berikut:

1) Fungsi-Fungsi *Customer Service*

Fungsi-fungsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. *Front Line Officer.*

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengarui persepsi nasabah terhadapnya layanan yang diberikan oleh suatu bank.

b. *Liasson Officer.*

Customer service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah

[3] Kasmir, *Etika Customer Service,* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2015),180.
[4] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan,*64.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sewaktu datang ke bank adalah *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. Pusat informasi.

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

d. *Sales* (Penjual)

Customer Service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual produk yang ada di bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

e. *Servicing* (Pelayanan).

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan penyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

f. *Financial Advisor*/Konsultan.

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

g. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah).

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service*, adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *liasson officer*.

h. Penanganan masalah

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service.* Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *"troubleshooter".*[5]

Sedangkan Kasmir menyebutkan dalam bukunya yang berjudul *Etika Customer Service* bahwa fungsi *customer service officer* ada 5 fungsi dan fungsi ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan seorang *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesai suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

[5] Ibid.,65-67.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Sebagai resepsionis

   Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service officer* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank, tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsi dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service officer* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai *deskman*

   Sebagai *desman* artinya seoarang *customer service officer* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service officer* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petujuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai *salesman*

   Sebagai *salesaman* maksudnya *customer service officer* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ini *customer service officer* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *customer relation officer*

   Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk marayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5. Sebagai komunikator

   Sebagai komunikator, *customer service officer* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service officer* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.[6]

Dari semua fungsi-fungsi *customer service officer* tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas seorang *customer service officer* yang ditempatkan dibagian depan itu tidak lain untuk melayani nasabah dan fungsi-fungsi tersebut harus dipahami sebaik mungkin sehingga apabila nasabah menanyakan atau membuat rekening itu adalah tugas *customer service officer*.

[6] Kasmir , *Etika Customer Service,* 182.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Tugas *Customer Service Officer*

Tugas-tugas *customer service officer* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* dalam rangka melayani nasabah. Tugas –tugas yang diberikan sudah diatur dengan pedoman tertentu agar tugas yang diembannya tidak menyimpang dari fungsi yang diemban oleh CSO tersebut, maka perlu dipelajari secara mendalam mengingat yang akan dihadapi atau dilayani oleh CSO bukannya benda mati, akan tetapi manusia yang memiliki tingkah laku dan keinginan yang beragam.[7]

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan tugas-tugas CSO yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut.

Fungsi *customer service officer* (CSO)		
No	JENIS TUGAS	DETAIL RINCIAN TUGAS
1	Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	• Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah /penutupan rekening, serta pemberian/pencabutan fasilitas. • Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir. • Mengadministrasikan data *customer* dan pembukaan rekening. • Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, Bilyet Deposito kepada nasabah. • Menerima permintaan pembayaran bunga deposito. • Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserah terimakan dengan nasabah.
2	Pelayanan informasi	• Memberi penjelasan /informasi kepada nasabah mengenai:

[7] Ibid.,189.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		1. Produk dan jasa bank 2. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi • *cross selling* produk dan jasa bank
3	Pelayanan	Menerima keluhan nasabah, mencatat / mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.
4	Pelayanan administrasi	• Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya, • Melayani nasabah untuk. 1. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening. 2. Pengambilan Rekening Koran, Nota Kredit, Nota Debet, Buku Cek /BG, SP Deposito, *Counter* Cek, Warket Tolakan Kliring, Surat Keterangan Penolakan, Dan Tolakan Inkaso. • Melakukan pencatatan buku tabungan. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
5	Pekerjaan administratif	• Menyiapkan dan mengelola buku tabungan • Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6	Pelayanan solusi	• Menggali kebutuhan nasabah /calon nasabah. • Memberikan informasi tentang solusi /layanan kebutuhan nasabah /calon nasabah melalui: 1. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah. 2. Pemberian solusi produk /layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. • Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		layanan nasabah berjalan dengan baik. • Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya. Yaitu: • Memproses permintaan produk /layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan *service level* yang ada /janji kepada nasabah. • Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk /layanan nasabah keunit terkait sesuai dengan *Service Level* yang ada /janji kepada nasabah. • Melayani permintaan /keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai *update* status /solusi. • Mencarikan alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas • Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah. [8]

3) Tanggung Jawab *Customer Service Officer*

Dalam menjalani tugasnya seorang petugas *customer service* bertangung jawab sepenuhnya. Adapun tanggung jawab *customer service* adalah.

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasian bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.

[8] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 67-68.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Keamanan alat-alat identitas *customer service* yaitu User ID password, anak kunsi *cash box* dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.[9]

4) Wewenang *Customer Service Officer*

Wewenang merupakan wujud konkrit tugas secara khusus terhadap *customer service.* Adapun wewenang *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan *customer*.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.[10]

[9] Ibid., 69.
[10] Ibid,. 65-70.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Sebelum melaksanakan tugasnya seorang *customer service* harus mengetahui perannya karena mengingat karekter masing-masing nasabah sangat beragam, berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

   Artinya seorang CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik .

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

   Dalam melayani nasabah seorang CS tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS harus bersikap akrap seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah seorang CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

   Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan nama.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

   Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak buru-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

   Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

   Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

   Pada sangat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Jika terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

   Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

   Seorang CS apabila tidak sanggup menangani permasalahan atau tidak bisa menjawab permasalahan yang ada maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

    Jika seorang CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.[11]

6) Syarat Seorang *Customer Service Officer* Yang Baik

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service officer* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan, CSO harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas-tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service officer*.[12] Persyaratan tersebut semata-mata untuk memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap layanan yang diberikan maka CS harus mempunyai syarat sebagai berikut.

1. Persyaratan fisik

   Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik,dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan, wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. berat badan juga

[11] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 252-254.
[12] Kasmir, *Etika Customer Service*,.193-194.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

harus ideal. *customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh harus seimbang antara tinggi dan berat badan.[13] selain ciri-ciri diatas yang paling penting seorang CS harus sehat jasmani dan rohani. Persyaratan mental. Seorang CS harus mempunya mental sabar, ramah, murah senyum, dan juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi.

2. Persyaratan kepribadian.

Customer service officer harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service officer* harus energik dan gesit. Selain itu *customer service officer* juga harus memilki jiwa bisnis yang tinggi memilki rasa humor dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*fist impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service officer* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang nigatif.[14] Disamping itu seorang *customer service* harus mempunyai ke pribadian yang baik.

[13] Ibid,.194.
[14] Ibid,. 195.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Persyaratan sosial.

Seorang CS harus mempunyai jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, dan fleksibel. *Customer service officer* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service officer* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer service officer* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer service officer* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.[15]

4. Persyaratan mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

Mental seseoarang *customer service officer* harus di tunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa.

[15] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2000), 257-261. Idem,*Etika Customer Service*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2015),195-196.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Customer service officer juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harsu dipenuhi oleh CSO. [16]

7) Faktor-Faktor Kinerja *Customer Service Officer* Dalam Melayani Nasabah

1) Kemampuan *(ability)*

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar bank.

2) Sikap *(attitude)*

Sikap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3) Penampilan *(appearance)*

Adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

[16] Ibid,.194.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Perhatian *(attention)*

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun keramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5) Tindakan *(action)*

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6) Tanggung jawab *(accountability)*

Melaksanakan kegiatan tertentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.[17]

2. Kepuasan Nasabah

Menurut teori *equity*, seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan, dirasakan *fair* atau adil. Dengan kata lain, kepuasan terjadi apabila nasabah merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya (*outcome dibandingkan* dengan *income*) proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh orang lain.

[17] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 78.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sedangkan *Atribution Theory* berasal dari teori Weiner yang dikembangkan oleh Oliver dan De Sarbo dan Engel et al. Teori ini menyatakan bahwa ada tiga dimensi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan *Outcome* sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga dimensi tersebut adalah.

a. Stabilitas atau Variabilitas. Apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.
b. *Locus Of Causality*. Apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (*External Atribution*) atau dengan pemasar (*Internal Atribution*). *Internal Atribution* sering kali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan oleh pemasar, sedangkan *External Atribution* dihubungkan dengan berbagai teori seperti tingkat kesulitan suatu tugas (*Task Difficulty*) dan faktor keberuntungan.
c. *Controllability*. Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.[18]

Selain teori-teori di satas ada 6 konsep untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu.

1. Kepuasan nasabah keseluruhan

   Menanyakan kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.

[18] Ujung Sumarwan, dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: PT. IPB Press, 2012), 191.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Dimensi kepuasan nasabah

   Proses melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah menilai jasa bank berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap nasabah. Ketiga, meminta nasabah menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Ke empat, meminta nasabah menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompok penting dalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.

3. Kesesuaian harapan

   Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja *actual* dari jasa yang dijual perusahaan.

4. Minat pembelian ulang

   Kepuasan nasabah diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi.

5. Kesediaan untuk merekomendasi.

   Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

6. Ketidakpuasan nasabah

   Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections.*[19]

[19] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 81-82.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap bank yang berorintasi pada nasabah perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
2. Survei kepuasan nasabah, artinya kepuasan nasabah dilakukan dengan menggunakan metode *survei*. Dengan melalui *survei*, bank akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah sekaligus untuk memberikan tanda positif bahwa bank menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.
3. *Ghost shopping,* artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang *(ghost sopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah. Kemudian *ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk bank.
4. *Lost customer analysis*, artinya bank menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli dan menjadi pengguna produknya untuk mendapat informasi peneyebab terjadinya hal tersebut.[20]

Faktor-faktor yang yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah antara lain sebagai berikut:

1) Kinerja *(perfomance)* karakteristik operasi pokok dari produk inti *(core product)* yang dibeli.

[20] Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication (Praktek Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan),* 145-146.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan *(features)*, yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
3) Kesesuaian dengan spesifikasi *(conformance to spesifications)*, yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.[21]

Sedangkan menurut Parasuraman *et al*. Dalam Zeithaml Dan Bitner disebutkan sebagai berikut:

1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
2) *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah.
3) *Assurance*, yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat percaya yang dimiliki karyawan.
4) *Empathy*, yaitu perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada nasabah.
5) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan bahan tertulis.[22]

Selain itu titik tolak untuk menggapai suatu kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

[21] Ujang Sumarwan,dkk. *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor :PT. Penerbit IPB Press. 2012),193.
[22] Ibid,. 194.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) Kecepatan

   Adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

2) Keramahan

   Untuk menciptakan kerja sama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3) Ketepatan

   Pelayanan yang tepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Kenyamanan

   Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.[23]

Sementara itu, menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara:

1) Mempelajari persepsi nasabah terhadap jasa yang ditawarkan;
2) Menentukan kebutuhan, keinginan persyaratan, dan harapan nasabah.
3) Menutup segala kesenjangan yang ada;
4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan nasabah sesuai harapan atau tidak;
5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba;

[23] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 77

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian;
7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.[24]

Untuk menciptakan kepuasan kepada nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem pelayanan dengan sebaik mungkin, juga bank harus memberikan pelayanan yang prima agar nasabah mengetahui bahwa bank yang mereka percayai sangat baik dan bagus dalam pelayanannnya, apabila nasabah merasa seperti itu maka nasabah tersebut akan percaya dan tidak akan pindah kebank lain karena dalam bank tersebut dalam hal melayani sangat bagus dan memuaskan.

[24] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 266-267.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek dalam penelitin ini adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember, untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka akan dikemukan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

1. Sejarah Berdiri nya Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997 yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional.Krisis tersebut mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia mengambil tindakan untuk merestrukturisasikan dan merekapitulasi sebagaian bank-bank di Indonesia.

Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sejak tahun 1999 setelah terjadi krisis moneter pada tahun 1997 -1998 dan sejak berdiri bank ini sudah menggunakan konsep menjungjung tinggi kemanusian dan integritas.

Pada saat itu, krisis sudah mulai masuk di semua aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan,dunia usaha dan banyak lainnya,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang secara langsung menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia .

PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1998 dengan berbagai cara. Mulai langkah-langkah menuju *merger* sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi Bank Syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Keluarnya UU No.10 Tahun1998 menjadi titik bagi Bank Mandiri mulai membentuk layanan perbankan syariah. Setelah proses *marger* Bank Mandiri membentuk tim pengembangan perbankan syariah untuk membuat layanan transaksi syariah (*Dual Banking System*).

Dengan terjadinya *merger* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim Dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bank menjadi Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Mandiri) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Susila Bakti menjadi Bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan akta Notaris : Ny Machrani M.S.SH. No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui akta No.23 tanggal 8 September 1999

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Notaris : Sujibto, SH. Nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya Gubenur Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikeluarkannya SK Gubernur BI No 1/24 KEP.BI/1999,25 Oktober 1999 dengan begini sistem operasi BSB berubah menjadi sistem perbankan berbasis syariah. untuk perubahan nama dari PT. Bank Susila Bankti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui surat keputusan depupati Gubernur senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999.[71]

PT. Bank Syariah Mandiri tumbuh menjadi bank yang memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan rohani. Perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari Bank Syariah Mandiri.Dan yang terakhir,Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.[72]

Bank Syariah Mandiri (BSM) yang berada di Jember merupakan salah satu dari sekian banyak kantor cabang yang berada di propensi Jawa Timur, yang berdiri pada 23 Desember 2012 di Jl. PB Sudirman No. 41-43, Jember Lor, Patrang, Jember Jawa Timur yang sebelumnya berlokasi di Jl. Sudirman 52 Jember, dengan pimpinan pertama bapak Edi Molyono.[73]

[71]Bank Syariah Mandiri (BSM) *Sejarah Bank Syariah Mandiri.Com,* 28 Juli 2016, 1.
[72]Bank Syariah Mandiri (BSM), *Sejarah Bank Syariah Mandiri.Com* , 28 Juli 2016, 2.
[73]Dani, Wawancara, BSM Jember, 28 Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

a. Visi

"Bank Syariah Terdepan dan Modern"

Bank Syariah Terdepan: Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, small medium enterprise* (SME), *commercial, dan corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[74]

[74]Bank Syariah Mandiri (BSM) *Sejarah Bank Syariah Mandiri.Com*, 28 Juli 2016, 3.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. **Struktur organisasi**

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember merupakan tempat kegiatan manajemen dan operasional dijalankan. Setiap organisasi memiliki suatu pola struktur organisasi yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan, besar kecilnya perusahaaan dan kompleknya tugas-tugas.

B. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember

1. Pembiayaan

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

b. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

c. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

d. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

f. BSM Tabungan Pensiun

Adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

g. BSM Tabunganku

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.

2. Giro/BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

3. Deposito

a. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

4. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

5. Layanan BSM Priority

Dapatkan layanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam layanan finansial maupun layanan non finansial. *Priority Banking Officer* kami akan membantu Anda menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris. Raih keseimbangan hidup dengan BSM Priority

6. Pembiayaan Konsumer

a. BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

b. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

c. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/perguruan tinggi/lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

d. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensuinan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e. **Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan Untuk Para Anggotanya**

penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

f. **Pembiayaan Griya BSM**

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah.*

g. **Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi**

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

h. **Pembiayaan Kendaraan Bermotor**

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Produk Jasa

a. BSM Card

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan *discount* diratusan *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM.

b. BSM Sentra Bayar

BSM sentra bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan nasabah.

c. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

d. BSM Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (*handphone*) dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah.

e. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat digunakan oleh nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

g. BSM E-Money

Adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan BSM.[75]

C. PENYAJIAN DATA

1. Analisis Deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember akan tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya difokuskan kepada nasabah yang pergi ke *customer service officer* (CSO) saja dalam artian nasabah yang diambil dalam populasi ini adalah nasabah yang hanya pergi ke CSO baik itu nasabah lama ataupun baru.

Selanjutnya dalam deskripsi responden pada penelitian ini diperinci menurut jenis kelamin, tujuan dari perincian tersebut untuk mengetahui secara rinci profil dari nasabah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, dengan hasil sampel yang diperoleh, berikut hasil dari rincian tersebut:

[75] Bank Syariah Mandiri (BSM), *Produk-Produk Bank Syariah Mandiri (BSM). Com.* 28 Juli 2016, 1.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.1
Hasil Pengelompokan Jenis Kelamin

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	58	59,8	59,8	59,8
	perempuan	39	40,2	40,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Sumber : hasil data dioleh SPSS 2016.

Berdasarkan hasil output SPSS dengan analisis statistik deskriptif di atas, dapat dikatakan bahwa nasabah yang berada di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember lebih banyak laki-laki. Hal ini dibuktikan dari 97 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 nasabah. Sedangkan sisanya sebanyak 39 nasabah merupakan perempuan. Jadi, 59,8 % nasabah yang berada di BSM kantor cabang Jember adalah laki-laki, sedangkan 40 % adalah perempuan.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Kesahihan adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.[76] uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sahih, maka perlu diuji korelasi antara skor (nilai) tiap butir-butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Uji ini pada SPSS versi 22 *for windows* dapat dilihat pada *kolom corrected etem-total correlation yang merupakan* r_{hitung} untuk masing-masing

[76]Tukiran Taniredja, Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2014),42.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pertanyaan. Jika r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut dapat diterima atau valid.[77] Sebelum mencari r_{tabel} dalam statistik r, peneliti menentukan derajat kebebasan. Adapun rumus derajat kebebasan *(degree of freedom)* adalah df = n-k2, dalam penelitian ini, diketahui n adalah adalah 97 sampel dan k adalah 2 (kinerja *Customer Service Officer* (CSO)) sehingga besar df adalah 97-2= 95 dengan alpha 0,05 (α =5%). Didapat r_{Tabel} 0.1996

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, yang dilihat pada colom *Corrected Item-Total Correlation* dari variabel kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

[77]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 132.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.2
Hasil Uji Coba Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Alpha (α)	r Tabel	r Hitung	Status
1	Kinerja *Customer Service Officer* (CSO)	Q1	0,05	0.1996	0.220	VALID
		Q2	0,05	0.1996	0,600	VALID
		Q3	0,05	0.1996	0,205	VALID
		Q4	0,05	0.1996	0,606	VALID
		Q5	0,05	0.1996	0,560	VALID
		Q6	0,05	0.1996	0,495	VALID
		Q7	0,05	0.1996	-0,088	Tidak Valid
		Q8	0,05	0.1996	0,706	VALID
		Q9	0,05	0.1996	0,741	VALID
		Q10	0,05	0.1996	0,622	VALID
		Q11	0,05	0.1996	0,619	VALID
		Q12	0,05	0.1996	0,557	VALID
		Q13	0,05	0.1996	0,698	VALID
		Q14	0,05	0.1996	0,261	VALID
2	Kepuasan Nasabah	Y15	0,05	0.1996	0,582	VALID
		Y16	0,05	0.1996	0,484	VALID
		Y17	0,05	0.1996	0,569	VALID
		Y18	0,05	0.1996	0,7574	VALID

Sumber data primer diolah, 2016.

Dari hasil uji coba validitas di atas memperlihatkan bahwa masih ada beberapa instrumen yang memiliki nilai r< tabel (-0,088). Hal ini berarti bahwa instrumen tersebut tidak valid, sehingga untuk mendapatkan kuesioner yang baik dan layak digunakan maka istrumen yang dinyatakan tidak valid tersebut harus dihapus.[78] Adapun instrumen tersebut adalah Q7 pada indikator tentang kemampuan. Dengan demikian instrumen atau kuesioner yang digunakan pada

[78] Ibid,.132

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Alpha (α)	r Tabel	r Hitung	Status
1	Kinerja *Customer Service Officer* (CSO)	Q1	0,05	0.1996	0.220	VALID
		Q2	0,05	0.1996	0,600	VALID
		Q3	0,05	0.1996	0,205	VALID
		Q4	0,05	0.1996	0,606	VALID
		Q5	0,05	0.1996	0,560	VALID
		Q6	0,05	0.1996	0,495	VALID
		Q7	0,05	0.1996	0,706	VALID
		Q8	0,05	0.1996	0,741	VALID
		Q9	0,05	0.1996	0,622	VALID
		Q10	0,05	0.1996	0,619	VALID
		Q11	0,05	0.1996	0,557	VALID
		Q12	0,05	0.1996	0,698	VALID
		Q13	0,05	0.1996	0,261	VALID
2	Kepuasan Nasabah	Y14	0,05	0.1996	0,582	VALID
		Y15	0,05	0.1996	0,484	VALID
		Y16	0,05	0.1996	0,569	VALID
		Y17	0,05	0.1996	0,7574	VALID

Sumber data di oleh dari SPSS 2016.

Berdasarkan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid semua ini dibuktikan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas/Keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alpha Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

baiknya item atau butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.[79]

Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* α > 0,6.[80] Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian menggunakan alat bantu olah SPSS versi 22 *for windows* adapun hasilnya dapat diketahui sebagai berikut.

Tabel 3.4
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	kinerja *Customer Service Officer* (CSO) X	0,728	0,6	Reliabel
2	kepuasan nasabah Y	0,667	0,6	Reliabel

Sumber : hasil data di olah SPSS 2016.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 yang artinya bahwa semua variabel antara X dan Y adalah reliabel dan memenuhi kriteria *index reliability* pada tingkat reliabel tinggi dengan demikian pengelolaan dapat dilanjutkan ke proses berikutnya.

[79].Ibid., 165.
[80]Cornelius Trihendradi, *Step By Step Ibs Spss 21 Analisis Data Statistik* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta,2013), 277.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

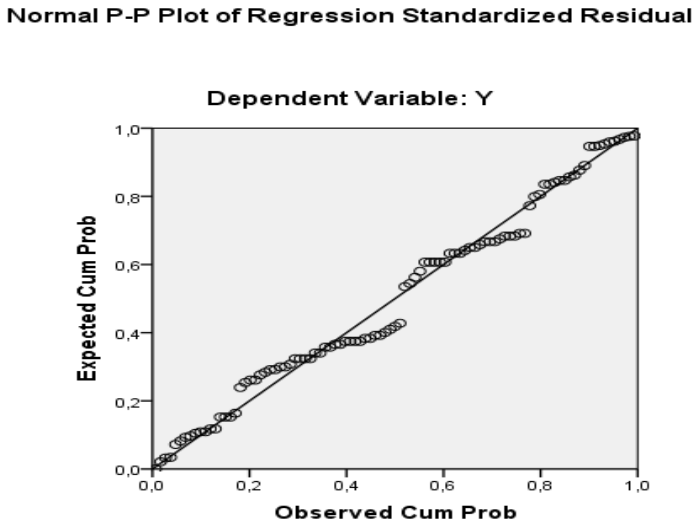
Uji normalitas data untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal.[81] Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal , yakni distribusi tersebut tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan. Data berdistribusi normal atau tidak dapat di ketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik, jika data menyebar diantara garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22 *for windows.*

[81]Husein Umar, *Metide Penelitian*.181.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar.3.1
Uji Normalitas



Sumber : hasil data di olah dari SPSS 2016.

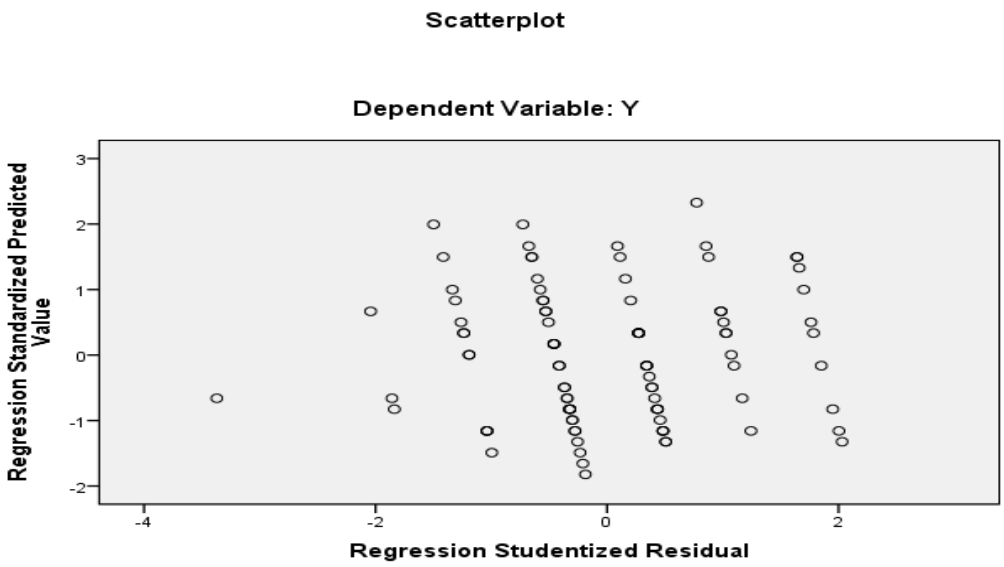
Dari tampilan grafik di atas, tampak bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dengan mengikuti garis diagonal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik *scatterplot*, uji heteroskedastisitas terjadi titik-titik dalam *scatterplot* membentuk pola tertentu atau terkumpul disatu sisi atau dapat mendekati nilai 0 pada sumbu Y pada kurva yang dihasilkan saat kita menggambarkan kurva dengan menggunakan SPSS .

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 3.2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil data yang diolah SPSS 2016.

Berdasarkan grafik *Scatterplot* di atas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Analisis Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan uji regresi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas *(independent)* yaitu kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap variabel terikat (*dependent)* yaitu kepuasan nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.5
Analisis Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,222	1,226		15,682	,000
	X	-,030	,023	-,137	-1,350	,180

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil data yang diolah SPSS 2016

Dari hasil pengujian di atas, didapatkan model persamaan regresi linier *sederhana* untuk variabel kinerja *customer service officer* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember sebagai berikut :

$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$

$Y = 19{,}222 - 0{,}030X$

Adapun maksud dari persamaan regresi linier sederhana di atas adalah :

1) Nilai konstanta sebesar 19,222memberikan arti bahwa jika kinerja CSO (X) konstan (tetap) atau sama dengan nol (0), maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 19,222. ini menunjukan bahwa kinerja CSO bernilai positif.
2) Nilai koefisien variabel kinerja CSO (α) sebesar -0,030 menyatakan bahwa, jika kinerja CSO naik satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,030

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Maksudnya kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember belum tercapai.

a. Uji Parsial T

Uji statistik T pada dasarnya digunakan untuk membandingkan rata-rata dua populasi dengan data yang berskala interval. Menentukan T_{tabel} dengan mencari tabel distribusi pada α=5% (0,05) dengan N (Jumlah responden) sama dengan 97. Berdasarkan perhitungan

Tabel 3.6
Hasil uji T.

No	Variabel	T hitung	T tabel	Signifikansi	A
1	Kinerja CSO	-0,1,350	1.66105	0,180	0,05

Diketahui bahwa T_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df= 97-2= 95 dengan signifikansi 0,05 adalah 1.66105 diketahui bahwa T_{hitung} -0,1,350 sedangkan nilai T_{tabel} 1.66105 yang lebih besar dari T_{hitung}, berarti dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel kinerja *customer service officer* (CSO) (X) terhadap kepuasan nasabah, Ha ditolak dan Ho diterima." Tidak ada pengaruh antara kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah ".

b. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberap besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, Nilai koefisien determinasi yang besar

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula. Dari hasil perhitungan SPSS didapat nilai koefisien determinasi sebagai berikut.

Tabel 3.7

Koefisien Determinasi Adjusted R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,137[a]	,019	,009	1,332

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber :Hasil diolah dari SPSS 2016.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa besaran presentase variabel kinerja *customer service officer* (CSO) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (koefisien determinasi) ditunjukan dengan nilai *Adjusted R Square* (R^2) yaitu sebesar 0,009.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang di uraikan di atas maka dapat disimpulkan keseluruhannya sebagai berikut.

Persamaan analisis regresi linier sederhana:

$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$

$Y = 19{,}222 - 0{,}030X$

Dimana :

Y = kepuasan nasabah

β = koefisien

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

X = Kinerja *Customer Service Officer* (CSO)

ε = Std. Error of the Estimate.

Adapun maksud dari persamaan regresi linier sederhana di atas adalah:

a. Nilai konstanta sebesar 19,222 memberikan arti bahwa jika kinerja CSO (X) konstan (tetap) atau sama dengan nol (0), maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 19,222

b. Nilai koefisien variabel kinerja CSO (α) sebesar -0,031 menyatakan bahwa, jika kinerja CSO naik satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,030.

Tabel 3.8

Rekapitulasi Analisis Regresi Sederhana

Variabel	β (Koefisien regresi)	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig	A	Hipotesis
Konstanta	19,222					
X	-0,030	-0,1,350	1.66105	0,180	0,05	Ha di Tolak
N = 97 R= 0.009						

Sumber:Hasil diolah 2016.

Analisis dan Interpretasi Secara Parsial

1. Adakah pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

Dari analisis dan interpretasi secara parsial dihasilkan bahwa kinerja *customer service officer* (CSO) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

hal ini dapat dibuktikan berdasarkan nilai T_{hitung} pada variabel X adalah -0,1,350 dan T_{tabel} adalah 1.66105 maka $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau -0,1,350<1.66105 maka H0 diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan. Jadi kinerja *customer service officer* (CSO) di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kinerja *customer service officer* yang meliputi, kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, tanggung jawab tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember walaupun menurut buku Ikatan Bankir Indonesia mengatakan bahwa faktor-faktor kinerja *customer service officer* (CSO) seperti kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, penampilan, dan tanggung jawab mempengaruhi kepuasan nasabah karena enam faktor tersebut merupakan hal-hal yang harus di penuhi oleh CSO dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas atas kineja yang dilakukan oleh CSO.[82] Namun pada kenyataannya kepuasan nasabah tidak didasarkan pada faktor kinerja *customer service officer*. Hal ini menunjukkan bahwa ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember. Seperti produk, kedisiplinan (tepat waktu), biaya dan lain sebagainya.[83]

Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja *Customer Service Officer* (CSO) tidak berpengaruh positif

[82] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan*, 78.
[83] Ibid., 82-83.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember.

2. **Seberapa besar pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.**

Berdasarkan hasil dari Adjusted R square dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh kinerja *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah ini dapat dilihat jika dibandingkan antara variabel X dengan varibel Y dengan perolehan hasil 0,009 dan ini sangat kecil sekali sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel (X) kinerja *customer service officer* (CSO) dan (Y) kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tidak berpengaruh secara signifikan.

Selain itu besarnya pengaruh kepuasan nasabah tidak berhubungan dengan kinerja *customer service officer* (CSO) akan tetapi ada faktor lain yang membuat kepuasan nasabah itu terjadi.

Akan tetapi jika di lihat dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Made Herman Kristiana Candra yang dilakukan pada tahun 2011 dan penelitinnya Dina Novita Krisni yang dilakukan pada tahun 2014 dan juga penelitiannya Sugiyatih yang dilakukan pada tahun 2015 memang kinerja *customer services officer* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi hasil dari pnelitian terdahulu adalah kinerja CSO ada pengaruh terhadap loyalitas nasabah, kredibilitas lembaga, dan yang terakhir tentang peningkatan mutu pelayanan dari hasil

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penelitian terdahulu ada hubungannya antara kinerja CSO dan mempengaruhi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh kinerja *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah didapatkan hasil 0,009 yang artinya tidak ada pengaruh antara kinerja CSO terhadap kepuasan nasabah.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam bab ini akan diterangkan tentang kesimpulan, dari hasil analisa data dan pengujian hipotesa dan juga merupakan jawaban dari permasalahan dari penelitian ini berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Menurut hasil uji T dari variabel kinerja *customer service officer* (CSO) memiliki nilai T_{tabel} 1.66105 > T_{hitung} sebesar -0,1,350 sedangkan nilai signifikansi 0,180 ini menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja *customer service officer* (CSO) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016.
2. Sedangkan besar pengaruh variabel X (kinerja *Customer service officer* (CSO) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) adalah 0.009, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah tidak berpengaruh.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran secara umum, untuk dapat memberikan sedikit sumbangsih pemikiran pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember mengenai kinerja *customer service officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Mengingat peran *customer service officer* (CSO) pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember sangat penting, sebaiknya pihak bank perlu memberikan keterampilan yang lebih bagi CSO. Dalam hal ini berupa *training* tambahan dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, dengan training tersebut dapat diharapkan bisa memberikan kepuasan pada nasabah dengan memberikan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik pula dan prima dengan begitu kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan semakin bagus.
2. Untuk peneliti yang akan datang

   Perlunya penelitian yang lebih banyak lagi dalam hal pelayanan tidak hanya berpacu pada satu fokus penelitian saja agar lebih mengetahui secara luas tentang apa saja yang menjadi kepuasan nasabah di BSM Kantor Cabang Jember ini dan diharapkan juga bagi peneliti yang akan datang menggunakan sampel yang lebih dalam penelitiannya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi* VI Jakarta; Rineka Cipta.

Abdullah, Ma'ruf. M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

_____2013. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja.

Bank Syariah Mandiri (BSM). 2016. *Sejarah Bank Syariah Mandiri.Com*

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

Fefen .2016. "*Metrik Penelitian/ Pengertian Kepuasan"*, Cocilku.

Ghazali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan SPSS*, Semarang: Universitas DiPonerogo.

Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Penelitian Dengan Statistik* Jakarta: Bumi Aksara.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2015. *Etika Customer Service.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasiram, Moh. 2008.*Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN-Maliki.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* Jakarta: Prenadamedia Group.

Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Penyusun, Tim. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* Mangli Kaliwates Jember: STAIN Jember.

Sarwono, Jonathan. 2013. *12 Jurus Ampuh Spss Untuk Riset skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

_____2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumarwan, Ujang dkk. 2012. *Riset Pemasaran dan Konsumen* Bogor :PT. Penerbit IPB Press.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Comminication, Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. Malang: UUM Press.

Trihendradi, Cornelius. 2013. *Step By Step IBS SPSS 21 Analisis Data Statistik* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Wijayani, Septi. 2015. *Cara Bank Syariah Mandiri Bangun Service Excellence* , Marketeers.Com

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIX PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode penelitian	Rumusan masalah
PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI ABNK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER TAHUN 2016	Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) variabel independen (X) Kepuasan Nasabah variabel dependen (Y)	1. Kemampuan *(Ability)* 2. Sikap *(Attitude)* 3. Penampilan *(appearance)* 4. Perhatian *(Attention)* 5. Tindakan *(Action)* 6. Tanggung jawab *(Accountability)* 1. Minat pembelian ulang 2. Kesediaan merekomendasi	1. Primer • Wawancara • Angket • observasi 2. Sekunder • Dokumentasi	1. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif 2. Objek penelitian Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor Cabang Jember 3. Metode Pengumpulan Data 4. Metode analisis data: Memakai rumus regresi sederhana	1. Adakah pengaruh kinerja *Customer Service Officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember tahun 2016 ? 2. Seberapa besar pengaruh kinerja *Customer Service Officer* (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Jember tahun 2016 ?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ANGKET PENELITIAN

A. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Nama :……

Alamat :……

Jenis kelamin : ☐ laki –laki ☐ perempuan

Usia : ☐ ≥ 20 Tahun ☐ 50-60 Tahun
☐ 20-30 Tahun
☐ 40-50 Tahun

Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember ?

Baru ☐ 15- 20 Tahun ☐

1-5 Tahun ☐ 25-30 Tahun ☐

6-10 Tahun ☐ 31-40 Tahun ☐

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Setiap pertanyaan disediakan 5 Alternatif jawaban
2. Responden menjawab pertanyaan dengan contreng (√) maupun silang (X) yang sesuai dan benar.

No	Jawaban		Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan tepat dan benar dengan cara silang (X) pada jawaban yang di anggap sesuai

TENTANG *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO)

A. PENAMPILAN

1) Apakah CS/CSO dalam melayani anda menggunakan seragam ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
2) Apakah CS/CSO dalam melayani anda menggunakan pakaian yang rapi ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

B. SIKAP

3) Apakah CS/CSO menyambut anda dengan berdiri ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
4) Apakah CS/CSO mengucapkan salam ketika menyapa anda ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
5) Apakah CS/CSO melakukan kontak mata (melihat) ketika melayani anda ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
6) Apakh CS/CSO menanyakan nama ketika melayani anda ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. KEMAMPUAN

7) Apakah CS/CSO menerangkan produk-produk lain selain produk yang anda ianginkan?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

D. PERHATIAN

8) Apakah CS/CSO menanyakan kebutuhan yang anda inginkan ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
9) Apakah CS/CSO mempersilahkan anda duduk dengan kata-kata sopan ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju
10) Apakah CS/CSO fokus dalam melayani anda ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

E. TINDAKAN

11) Apakah CS/CSO siap membantu atas keluhan yang anda bilang ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

12) Apakah CS/CSO menawarkan bantuan lagi setelah selesai ?
   a. Sangat setuju
   b. Setuju
   c. Ragu-ragu
   d. Tidak setuju
   e. Sangat tidak setuju

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

F. TANGGUNG JAWAB

13) Apakah CS/CSO merahasiakan data-data anda ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
14) Apakah CS/CSO menerima dengan senang hati atas keluhan anda ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

KEPUASAN NASABAH

15) Apakah anda akan selalu menggunakan produk yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
16) Apakah anda akan bertanya pada CSO /CS tentang produk-produk Babk Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang Jember ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
17) Apakah anda akan merekomendasikan produk Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember kepada teman, dan sanak family anda ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju
18) Apakah anda akan merekomendasikan orang lain untuk menjadi nasabah di bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember ?
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Ragu-ragu
    d. Tidak setuju
    e. Sangat tidak setuju

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B.308/In.20/7.a/PP.00.9/ 8 /2016
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr : Pinpinan BSM Kantor Cabang Jember
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	: Nur Khalis
NIM	: 083 123 059
Semester	: 8
Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Perbankan Syariah
Alamat	: Sungai Raya - Pontianak – Kalimantan Barat
No TLP	: 087 757 756 364
Judul Skripsi	: Pengaruh kinerja *Customer Service Officer* (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2016.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 01 April 2016
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No	Nama	KINERJA CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) VARIABEL X														Jumlah	Kesediaan merekomendasi		Minat pembelian ulang		Jumlah
		Jenis Kelamin	penampilan		Sikap				perhatian			Tindakan		Tanggung Jawab							
		LK/PR	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14		Y15	Y16	Y17	Y18	
1	Azmi Nurur R.	1	3	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	53	5	4	4	4	17
2	Ningrat	1	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	4	5	4	5	18
3	Sulastri	2	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58	4	5	4	2	15
4	Herul	1	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	2	57	5	4	4	5	18
5	H. Fathor Rozi	1	4	3	1	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53	4	4	4	5	17
6	abu jamil	1	1	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	53	4	5	4	4	17
7	Disanto	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	61	5	5	5	4	19
8	Lailatul Mu'awanah	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	62	4	4	4	5	17
9	Supiati	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62	5	5	5	5	20
10	Ovam Bahar	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	61	4	5	4	5	18
11	Nurnaningsih	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	59	5	4	4	4	17
12	Hanifa Qoriani A.	2	3	4	5	5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	56	5	4	4	5	18
13	Umiyati	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	59	5	4	4	5	18
14	Abd. Hobir	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	58	5	5	4	5	19
15	Supar	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	61	4	4	4	4	16
16	Evi Triana N.F.	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62	4	5	5	4	18
17	batdrut tamam ibnu ali	1	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	59	4	4	4	5	17
18	fitria agustin. R	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	60	4	4	5	4	17
19	jumanto. S,sos	1	5	4	2	5	1	4	2	5	4	5	5	4	5	51	4	4	4	5	17
20	samhari	1	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	4	4	4	5	17
21	Budi P.	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	59	4	4	4	5	17
22	Yuke Noviyanti	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	59	4	3	4	4	15
23	Hadi Mulyono	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	58	4	5	4	5	18
24	Winanti Ruvi. S.	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	60	4	4	5	5	18
25	Kusmirah	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	61	5	4	4	5	18
26	Wahyudi P.	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	59	4	5	4	5	18
27	Ninik Dwi H.	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	60	4	4	4	5	17
28	dyah.WA	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	58	5	4	4	4	17
29	Aminudin Amd. Kep.	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	61	5	5	5	5	20
30	Tri Setyo Pitono	1	3	5	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4	5	5	19
31	Yasin	1	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	57	5	5	4	3	17
32	Widya	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	5	5	5	5	20
33	Arief	1	4	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	57	4	4	4	5	17

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

34	Sri Kustiati	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63	4	5	4	4	17
35	Abdul Wafi	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	62	5	4	5	4	18
36	mangersti. R	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	4	4	4	5	17
37	saqib labiqotih	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	4	4	4	4	16
38	ali nagib	1	3	5	1	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	55	4	5	4	5	18
39	Rahmat.H	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	61	4	5	4	4	17
40	hindun	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	61	5	4	4	5	18
41	syamsul.H	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	61	4	4	4	4	16
42	yudi siswanto	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	63	4	4	4	4	16
43	linda wahyuni	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	4	4	4	5	17
44	shahuddin	1	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	58	4	4	4	5	17
45	hj. Siti aisyah. Lilik. S	2	4	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	18
46	totok majiono	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	64	5	3	5	4	17
47	nur hamdi	1	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	58	4	4	4	1	13
48	niman	1	3	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	52	5	5	4	5	19
49	suwarni	2	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	53	4	5	4	4	17
50	lakefalus	2	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	55	5	5	4	4	18
51	Arofia	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	52	5	4	5	4	18
52	Sri Buana	2	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	55	4	4	4	5	17
53	syaiful	1	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	55	5	5	5	5	20
54	guk sugihartono	1	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	45	5	4	4	5	18
55	H. Hasbullah	1	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	57	5	4	5	4	18
56	adi	1	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	49	4	4	4	5	17
57	Agus Rahman	1	3	3	2	5	2	5	3	4	5	5	5	3	3	48	4	4	4	4	16
58	Juni Kurniawan	1	4	2	4	5	3	1	3	3	4	4	3	1	3	40	5	4	5	5	19
59	Kristya widinugroho	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	45	5	5	5	5	20
60	Rofi'atul H.	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	49	4	4	4	5	17
61	Hj. Sri Utami, SKM. MM.	2	4	3	2	5	3	5	5	5	4	4	5	2	3	50	4	5	5	5	19
62	Mangku Budi H.W.	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	44	5	5	5	4	19
63	H. Mundir	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	54	4	4	4	4	16
64	Novi Yuliawati	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	50	5	4	5	5	19
65	Fachrur Rozi	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	46	5	5	5	5	20
66	Kholek	1	5	4	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3	52	5	4	4	5	18
67	Suroso	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	45	4	4	4	5	17
68	Kastur	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16
69	Marsudiono	1	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	45	5	5	5	5	20
70	Ika Riny	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	45	5	5	5	4	19

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

71	Samsul Ma'arif	1	5	5	5	3	3	3	5	3	3	2	5	5	5	52	4	4	4	4	16
72	Nunung	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	50	4	4	5	4	17
73	Mohammad Jufri	1	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	54	4	4	4	4	16
74	Muzayana	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	55	4	4	4	5	17
75	Hanafi	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	47	4	4	4	5	17
76	Faizal Bayu Irawan	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	45	4	4	4	5	17
77	Fajar R.	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	4	44	5	4	5	4	18
78	fitri	2	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	52	5	4	5	4	18
79	Hj. Luh. Hariyaningsih	2	5	5	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	42	4	4	4	5	17
80	Novi Ripta Suryaningtias	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	5	5	5	5	20
81	Andi Sugianto	1	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	44	4	4	4	5	17
82	Yulia Nurahmah	2	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	51	4	5	5	5	19
83	kurniawati Dwi W	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	45	4	4	4	4	16
84	Bennito	1	3	5	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	47	5	4	4	5	18
85	Siti Masita	2	4	4	2	5	5	4	5	5	2	2	5	4	4	51	5	5	5	5	20
86	srir	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	52	5	5	4	2	16
87	Imam Supardi	1	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	49	4	3	5	4	16
88	erfan H	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	5	5	5	4	19
89	Zaenal Abidin	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	5	5	5	1	16
90	Imron	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	50	5	5	4	3	17
91	Wahyu P.	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48	5	5	5	5	20
92	arifin	1	5	4	5	3	4	2	4	4	2	3	4	4	5	49	4	5	5	4	18
93	M. Syamsul	1	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	55	4	5	5	5	19
94	jalal	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	48	5	4	4	4	17
95	arifin	1	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	52	4	4	5	5	18
96	sri hastuti	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	3	5	5	2	15
97	khotijah	2	5	4	4	3	4	5	3	5	3	2	5	4	5	52	5	5	5	3	18

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil Pengelompokan Jenis Kelamin

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	58	59,8	59,8	59,8
	perempuan	39	40,2	40,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Hasil Uji Validitas

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	X
Q1	Pearson Correlation	1	,165	,094	-,011	-,010	-,054	,048	,166	,064	-,188	,188	,124	-,083	,220*
	Sig. (2-tailed)		,107	,358	,912	,922	,600	,638	,105	,532	,066	,065	,225	,421	,030
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q2	Pearson Correlation	,165	1	,021	,363**	,190	,239*	,419**	,428**	,244*	,320**	,310**	,489**	,084	,600**
	Sig. (2-tailed)	,107		,840	,000	,063	,018	,000	,000	,016	,001	,002	,000	,412	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q3	Pearson Correlation	,094	,021	1	-,032	,167	,057	,091	-,133	-,028	-,099	-,100	,052	-,139	,205*
	Sig. (2-tailed)	,358	,840		,758	,102	,579	,377	,193	,786	,333	,330	,612	,174	,044
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q4	Pearson Correlation	-,011	,363**	-,032	1	,226*	,167	,533**	,493**	,542**	,515**	,333**	,253*	-,077	,606**
	Sig. (2-tailed)	,912	,000	,758		,026	,102	,000	,000	,000	,000	,001	,012	,453	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q5	Pearson Correlation	-,010	,190	,167	,226*	1	,205*	,528**	,361**	,176	,228*	,186	,370**	,097	,560**
	Sig. (2-tailed)	,922	,063	,102	,026		,044	,000	,000	,085	,025	,069	,000	,342	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q6	Pearson Correlation	-,054	,239*	,057	,167	,205*	1	,160	,434**	,227*	,264**	,264**	,216*	,182	,495**
	Sig. (2-tailed)	,600	,018	,579	,102	,044		,118	,000	,025	,009	,009	,033	,074	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q7	Pearson Correlation	,048	,419**	,091	,533**	,528**	,160	1	,461**	,336**	,436**	,251*	,502**	,107	,706**
	Sig. (2-tailed)	,638	,000	,377	,000	,000	,118		,000	,001	,000	,013	,000	,297	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Q8	Pearson Correlation	,166	,428**	-,133	,493**	,361**	,434**	,461**	1	,438**	,493**	,488**	,458**	,176	,741**
	Sig. (2-tailed)	,105	,000	,193	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,085	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q9	Pearson Correlation	,064	,244*	-,028	,542**	,176	,227*	,336**	,438**	1	,622**	,404**	,426**	-,046	,622**
	Sig. (2-tailed)	,532	,016	,786	,000	,085	,025	,001	,000		,000	,000	,000	,657	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q10	Pearson Correlation	-,188	,320**	-,099	,515**	,228*	,264**	,436**	,493**	,622**	1	,282**	,338**	,135	,619**
	Sig. (2-tailed)	,066	,001	,333	,000	,025	,009	,000	,000	,000		,005	,001	,186	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q11	Pearson Correlation	,188	,310**	-,100	,333**	,186	,264**	,251*	,488**	,404**	,282**	1	,376**	,088	,557**
	Sig. (2-tailed)	,065	,002	,330	,001	,069	,009	,013	,000	,000	,005		,000	,392	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q12	Pearson Correlation	,124	,489**	,052	,253*	,370**	,216*	,502**	,458**	,426**	,338**	,376**	1	,273**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,225	,000	,612	,012	,000	,033	,000	,000	,000	,001	,000		,007	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Q13	Pearson Correlation	-,083	,084	-,139	-,077	,097	,182	,107	,176	-,046	,135	,088	,273**	1	,261**
	Sig. (2-tailed)	,421	,412	,174	,453	,342	,074	,297	,085	,657	,186	,392	,007		,010
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X	Pearson Correlation	,220*	,600**	,205*	,606**	,560**	,495**	,706**	,741**	,622**	,619**	,557**	,698**	,261**	1
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	,044	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil Uji Validitas

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,179	,328**	,003	,582**
	Sig. (2-tailed)		,079	,001	,980	,000
	N	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	,179	1	,261**	-,135	,484**
	Sig. (2-tailed)	,079		,010	,187	,000
	N	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	,328**	,261**	1	-,046	,569**
	Sig. (2-tailed)	,001	,010		,651	,000
	N	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	,003	-,135	-,046	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,980	,187	,651		,000
	N	97	97	97	97	97
Y	Pearson Correlation	,582**	,484**	,569**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien Determinasi Adjusted R Square

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,137[a]	,019	,009	1,332	,019	1,823	1	95	,180	2,311

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,233	1	3,233	1,823	,180[a]
	Residual	168,437	95	1,773		
	Total	171,670	96			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

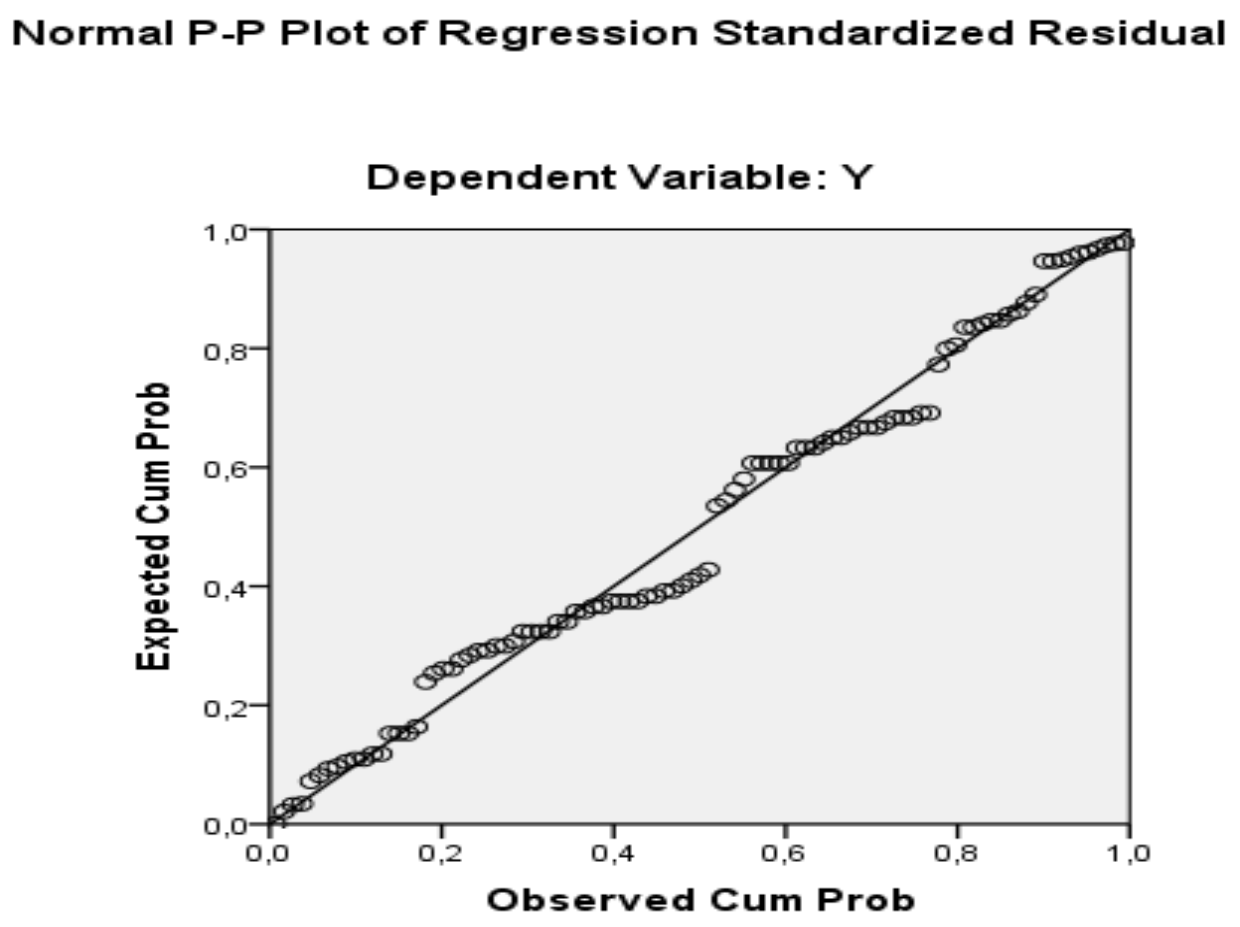
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Analisis Regresi Sederhana

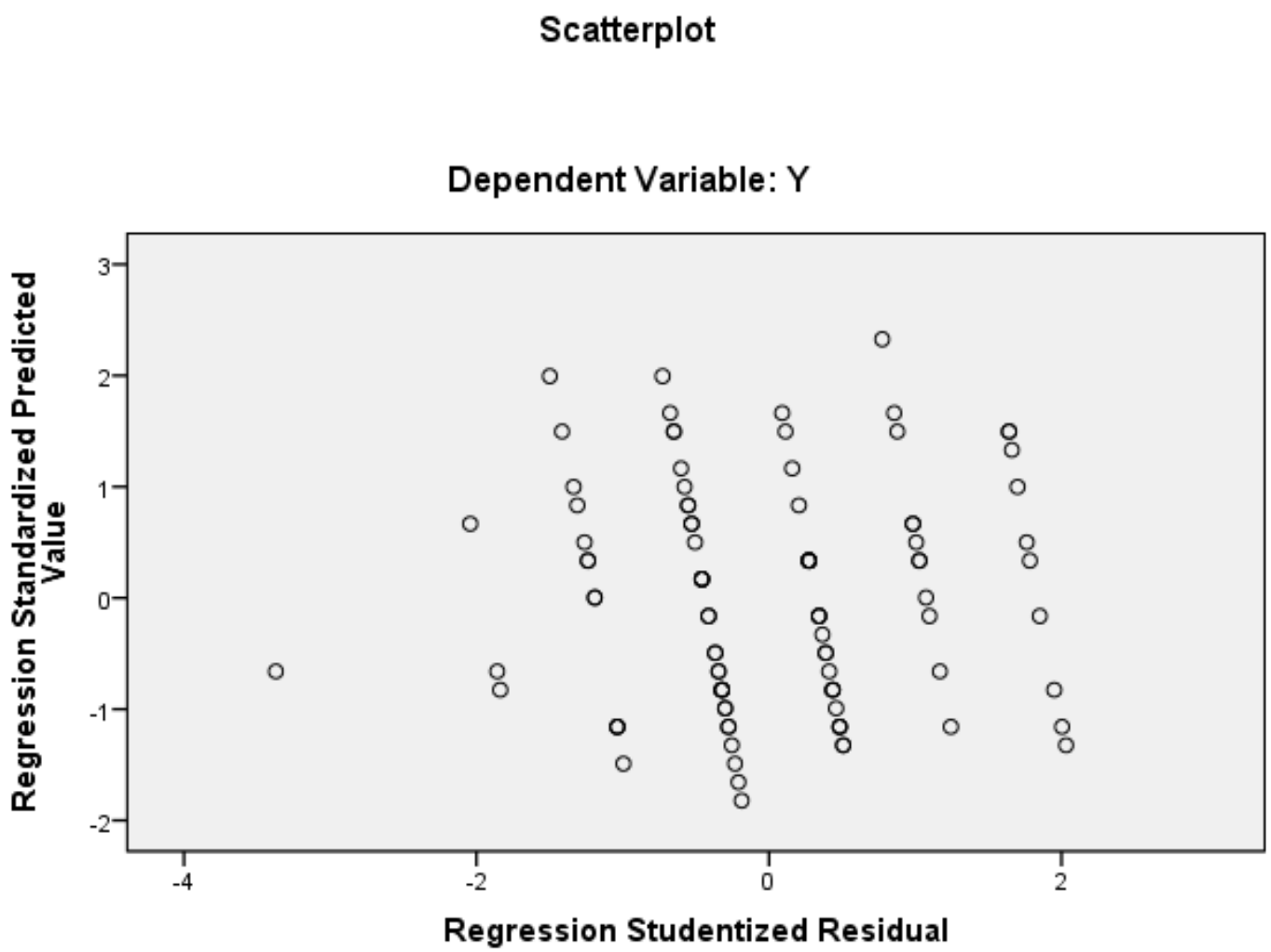
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	19,222	1,226		15,682	,000
	X	-,030	,023	-,137	-1,350	,180

a. Dependent Variable: Y



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



CRONBACH'S ALPHA

X (KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,728	,836	14

Y (KEPUASAN NASABAH)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,667	,660	5

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

df = 1 - 200

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

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

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

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

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
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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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
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

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

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
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

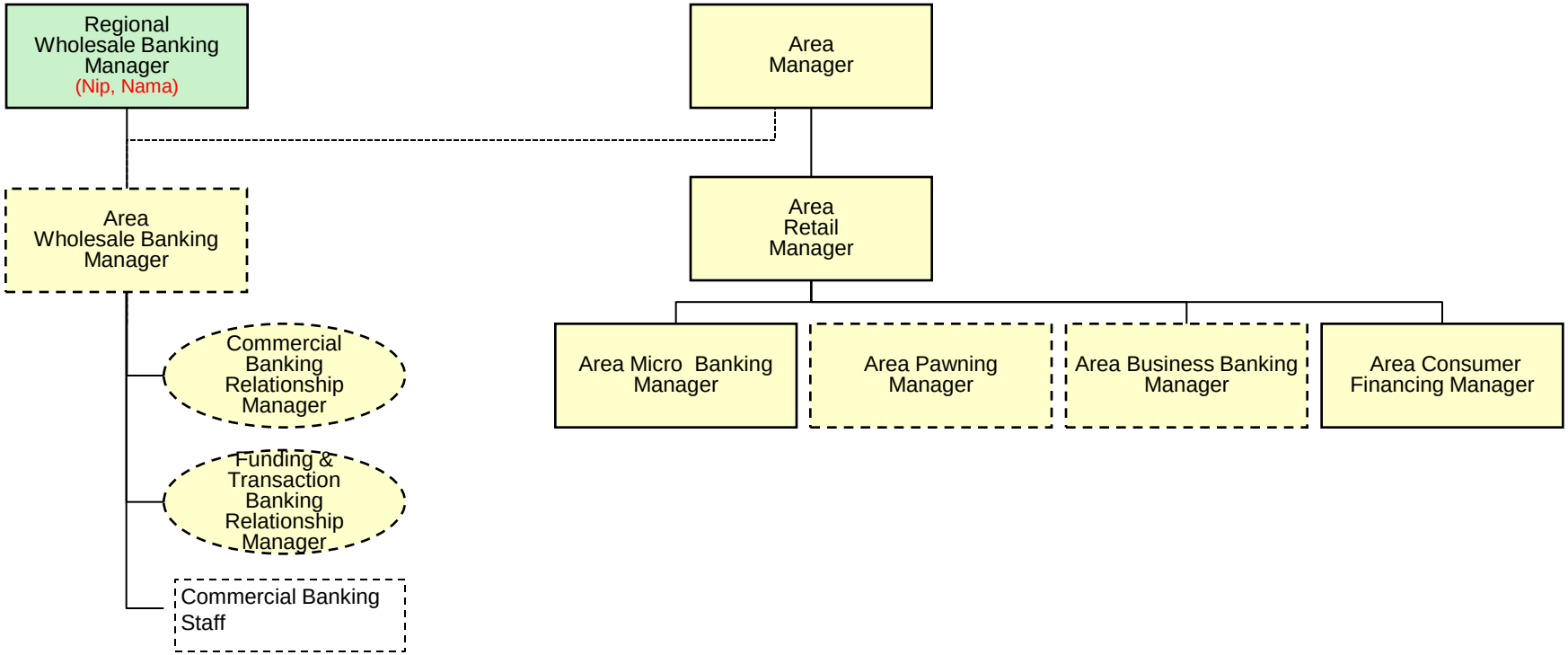
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

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

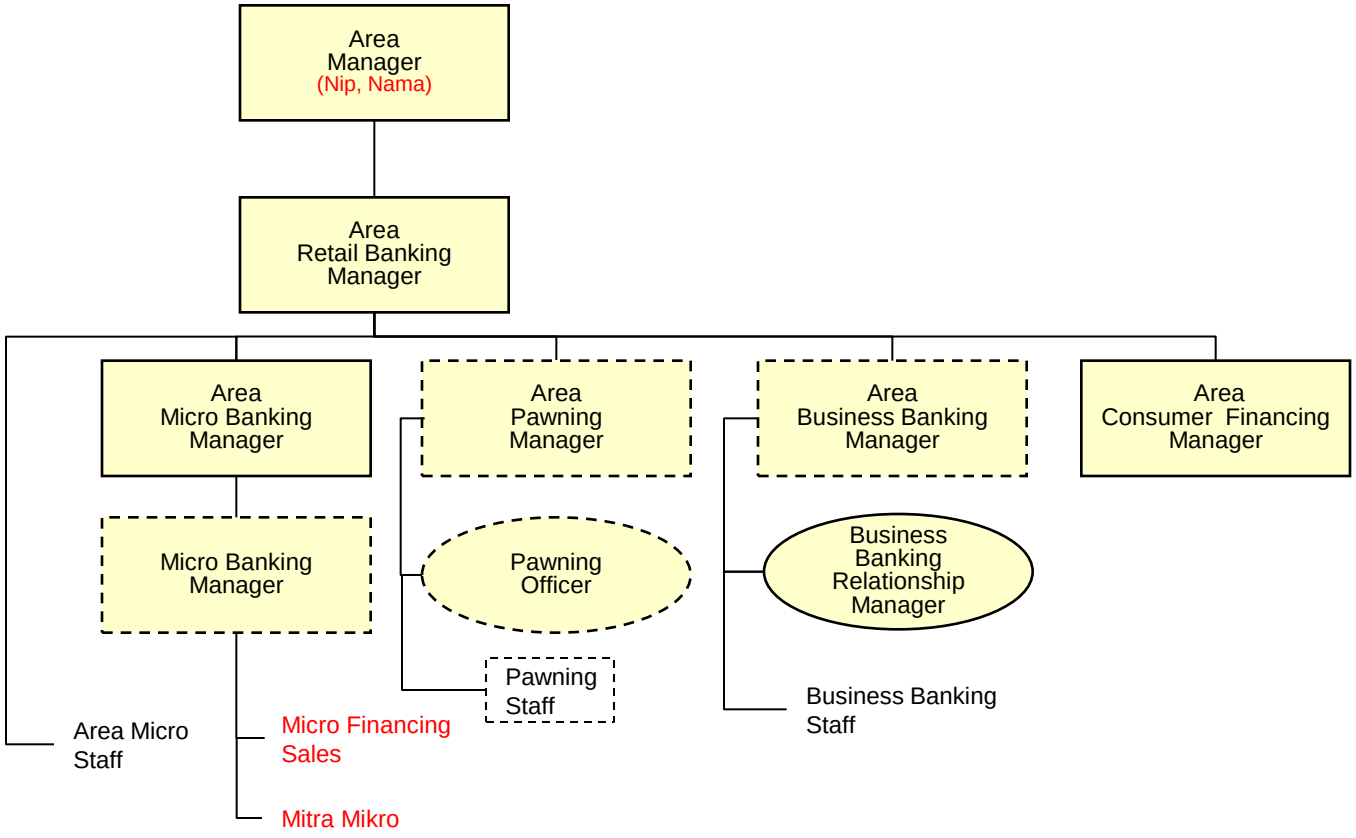
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id



Reporting Line

Coordination Line

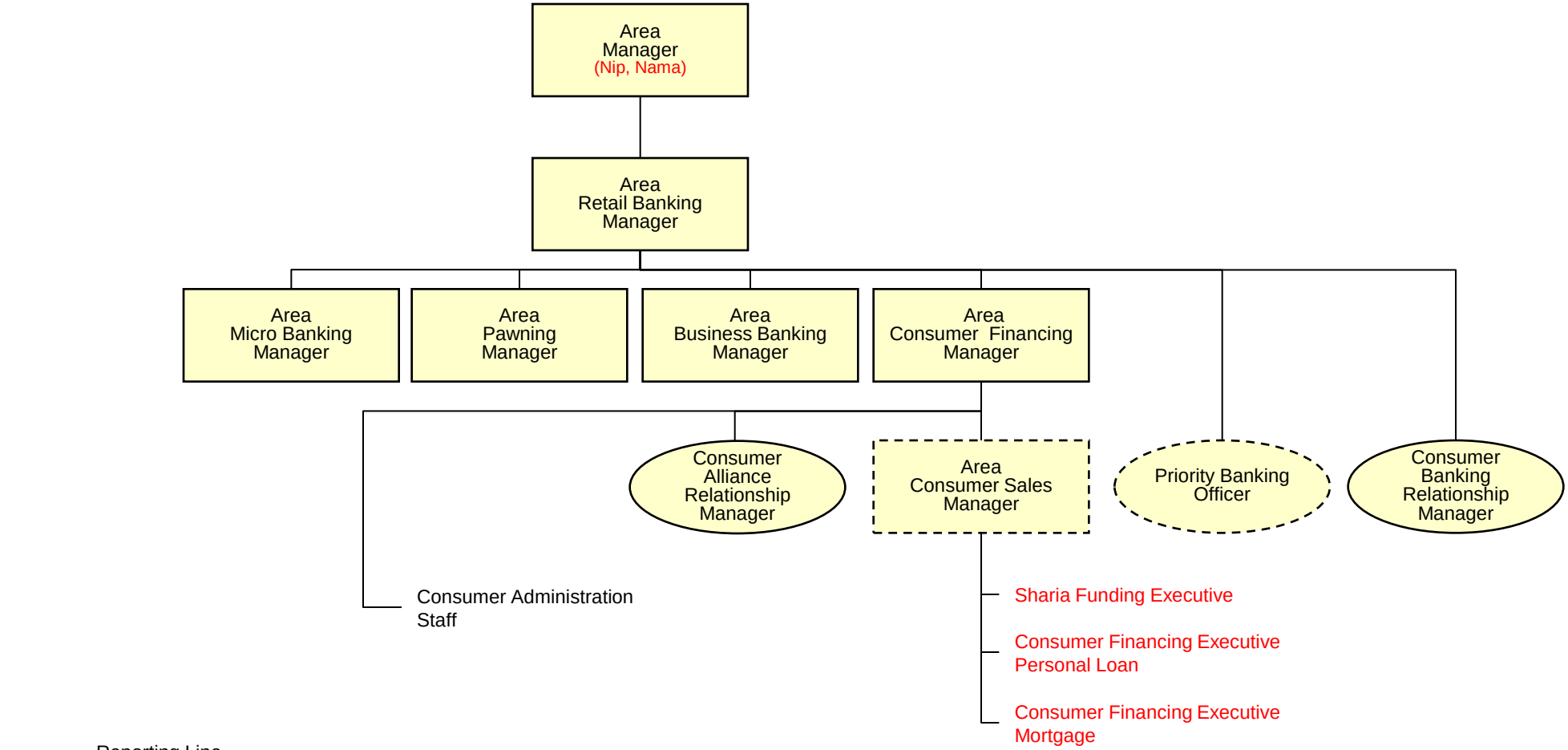
Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

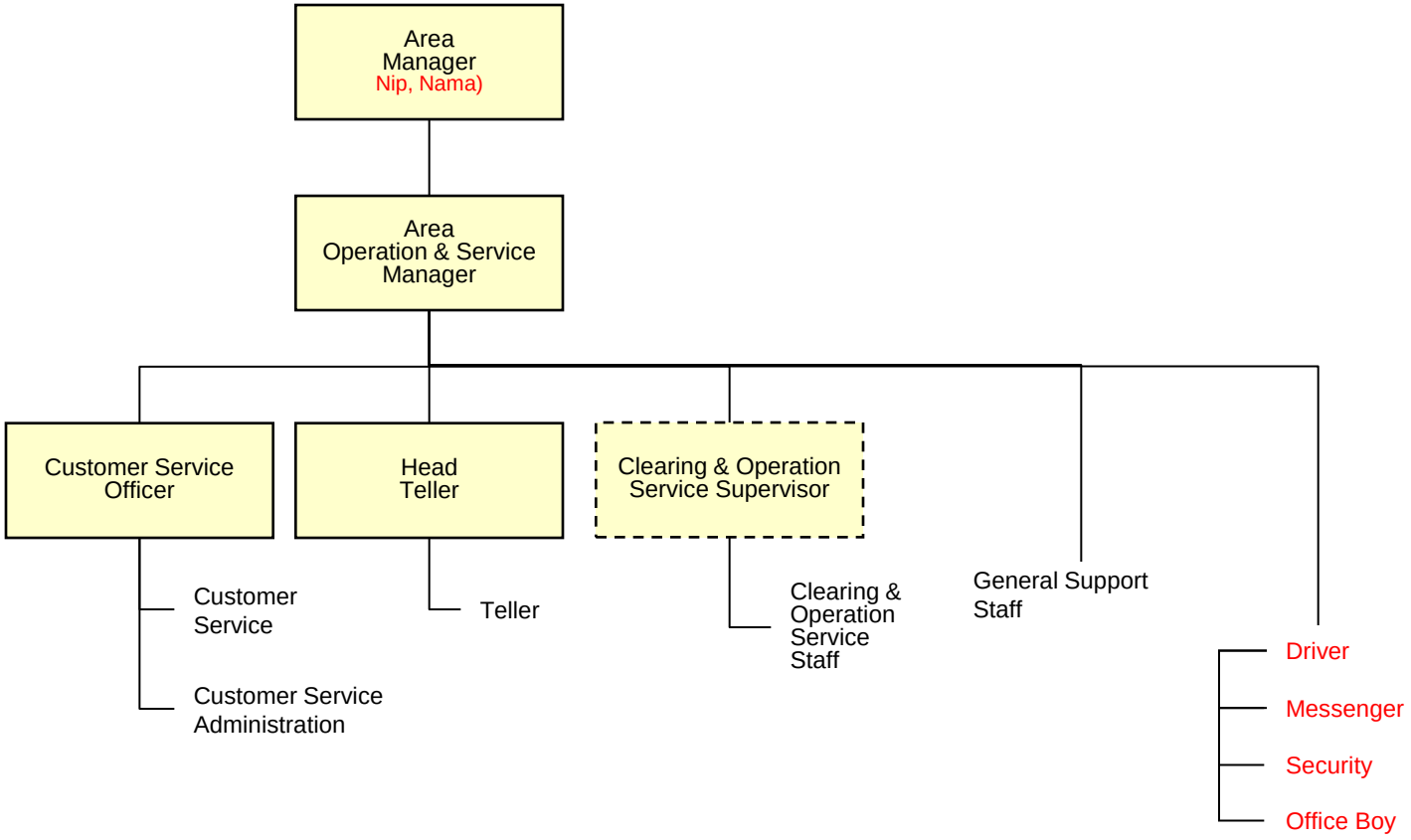


Reporting Line

Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

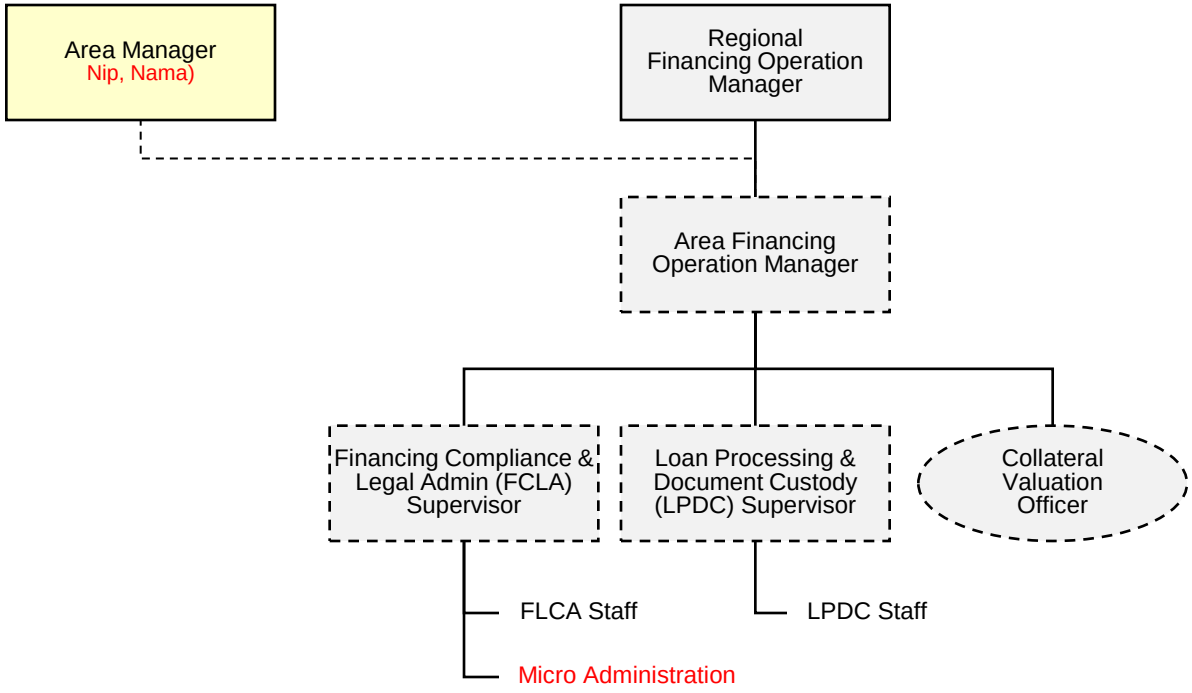

Area Manager (Nip, Nama)
Area Retail Banking Manager
Area Micro Banking Manager
Area Pawning Manager
Area Business Banking Manager
Area Consumer Financing Manager
Consumer Alliance Relationship Manager
Area Consumer Sales Manager
Priority Banking Officer
Consumer Banking Relationship Manager
Consumer Administration Staff
Sharia Funding Executive
Consumer Financing Executive Personal Loan
Consumer Financing Executive Mortgage
Reporting Line
Coordination Line
Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja



Reporting Line

Coordination Line

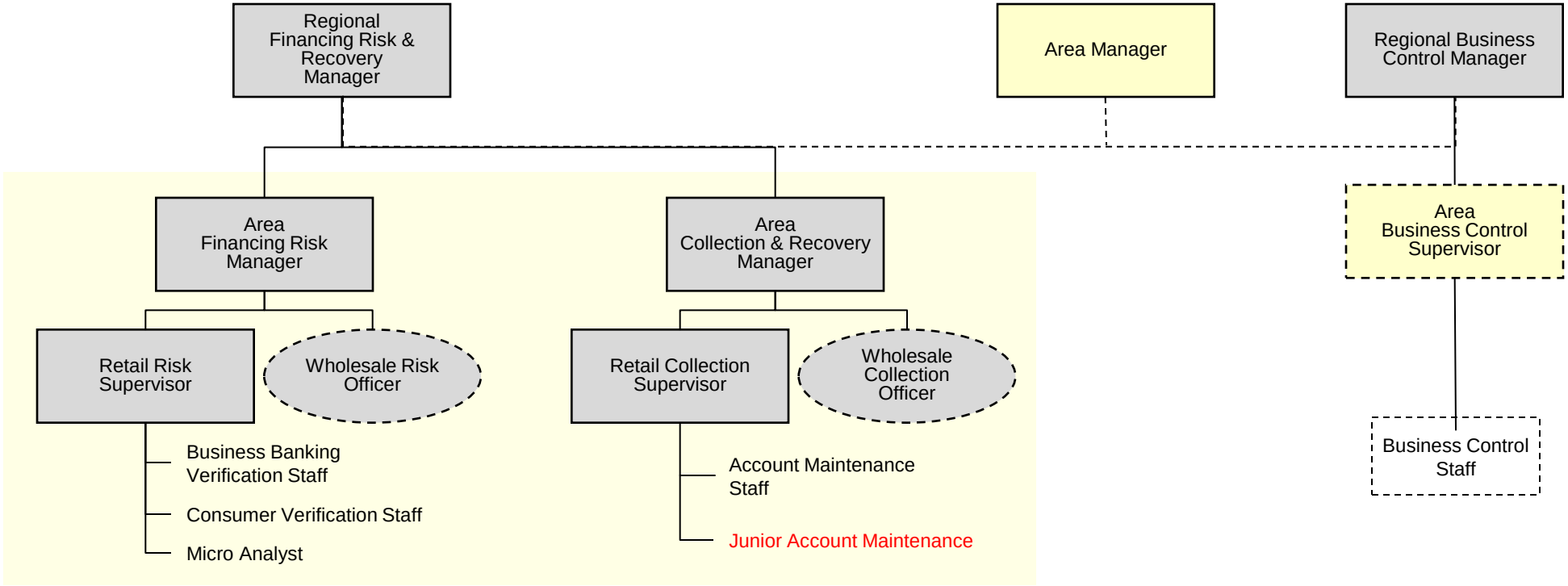
Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja



Reporting Line

Coordination Line

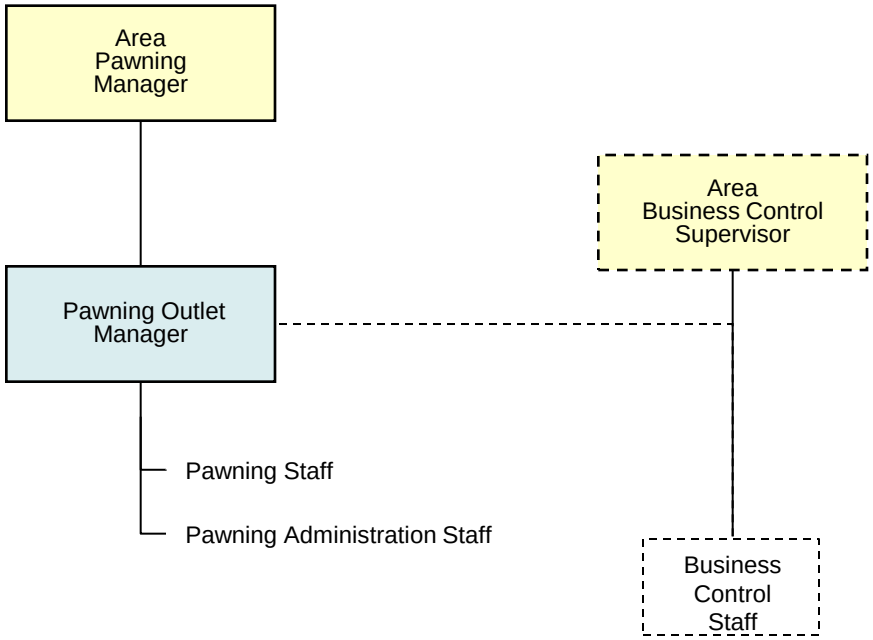
Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja



Reporting Line

Coordination Line

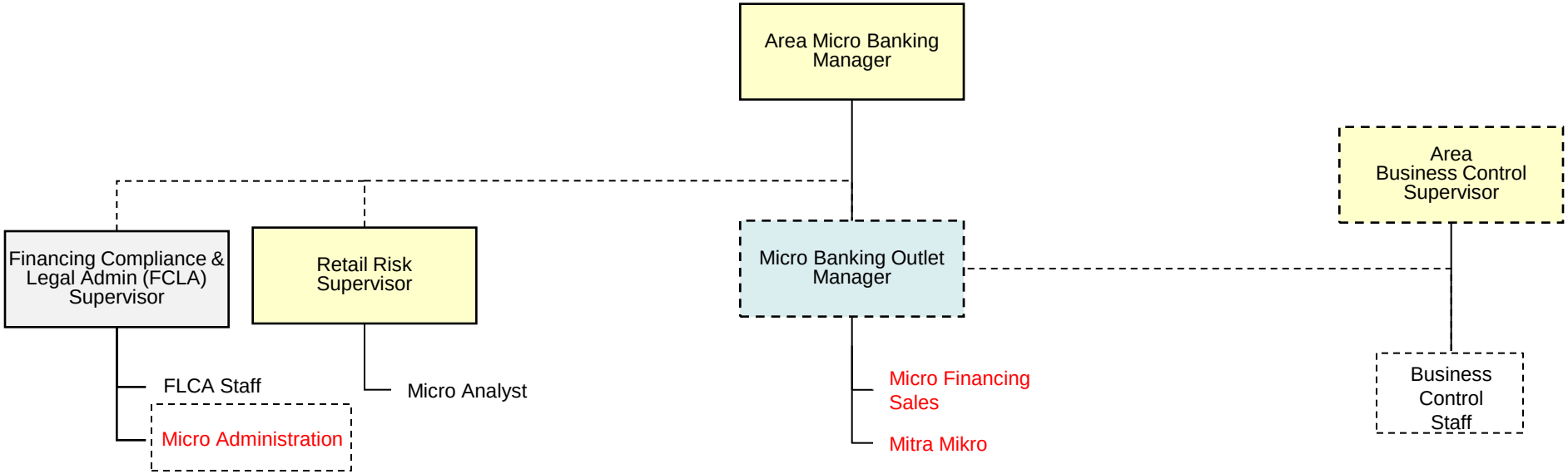
Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja



Reporting Line

Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja



Reporting Line

Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

Kantor Area Jember
Jl. PB. Sudirman No. 41-43
Jember 68118 Jawa Timur
Telp. (0331) 411522 (Hunting)
Faks. (0331) 411525

02 Agustus 2016
No.18/995-3/081

Kepada
Institut Agama Islam Negeri Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jember

Up. Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak/Ibu beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. senantisa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut diatas, maka dapat kami sampaikan bahwa Mahasiswa dengan data sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Fakultas/Jurusan
1	Nur kholis	083 123 059	Ekonomi dan Bisnis Islam

telah melaksanakan Program Penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember pada tanggal 01 April 2016 – 30 April 2016

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER

Imam Supriyadi
Area Retail Manager

Jumartono
Area Operation And Service Manager

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Lampiran : Jurnal Kegiatan Peneitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

LOKASI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG JEMBER

NO	Tanggal	Jenis kegiatan	Paraf
1	18 April 2016	Mengajukan surat izin *penelitian di bank* BSM Kantor Cabang Jember	
2	28 april 2016	Mulai masuk penelitian dan perkenalan sekaligus wawancara mengenai sejarah BSM kantor cabang jember	
3	29-31 April 2016	Melakukan wawancara mengenai produk dan kinerja CSO di BSM Kantor Cabang Jember	
4	02-18 Mei 2016	Menyebarkan angket kepada nasabah CSO	
5	23-27 Mei 2016	Meminta struktur BSM Kantor Cabang Jember	
6	01 Agustus 2016	Meminta surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 01 Agustus 2016

Mengetahui

Nindy

Customer Service Officer (CSO)

BSM Kantor Cabang Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara Kepada *Customer Service Officer* (CSO) Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Tahun 2016

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nur Kholis
Nim	: 083 123 059
Fakultas/ Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) / Perbankan Syariah
Institusi	: IAIN JEMBER

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian /karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 23 Agustus 2016

Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
TGL. 20
CEECEAEF061911964
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Nur Kholis
NIM: 083 123 059

digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id digilib.iain jember.ac.id

BIODATA PENULIS

DATA PRIBADI

Nama lengkap : Nur Khalis

Jenis kelamin : Laki-Laki

Tempat/tgl lahir : Segarau Sungai, 27-12-1993

Agama : Islam

Alamat : Dusun Madani-Kecamatan Sungai Raya, Pontianak, Kalimantan Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN

MI Pondok Pesantren Al Muqrie Prenduan Madura

MTs Pondok Pesantren Al Muqrie Prenduan Madura

MA Pondok Pesantren Al Muqrie Prenduan Madura

Program Studi S1 Perbankan Syariah IAIN Jember

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id