

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK MEGA SYARIAH
KCP JEMBER**

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:

RISKA NUR FADILAH
NIM: E20161046

Dosen Pembimbing:

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2020**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK MEGA SYARIAH
KCP JEMBER**

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 Syariah
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**RISKA NUR FADILAH
NIM: E20161046**

Disetujui Pembimbing



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001**

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER

SKRIPSI

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

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Juli 2020

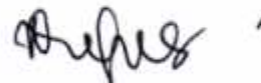
Tim Penguji

Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM
NIP. 196905231998032001

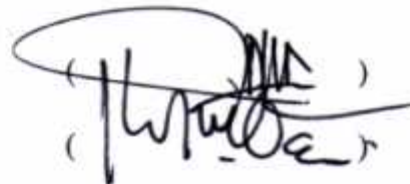
Sekretaris



Retna Anggitaningsih, SE., M.M
NIP.197404201998032001

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember




Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ
قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ^ط وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ
مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (QS. Al-Baqarah, 286)*



* Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, (Bandung: Syaamil Al-Quran, 2005), 286.

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu (Imam Ghozali dan Umita) terimakasih selama ini sudah memberikan dukungan berupa do'a restu, rela membanting tulang serta memeras keringat untuk membiayai pendidikanku serta selalu memberikan rasa ikhlas penuh kasih sayang dalam mendidik dan memberikan semangat motivasi yang tinggi.
2. Kakakku (Neni Humairoh dan Rofik Hasim) terimakasih untuk selalu menjadi penyemangat untukku menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk doa yang selalu kakak panjatkan, terimakasih karena telah menjadi kakak yang luar biasa.
3. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah 2016 tetap kompak dan teruskan semangatnya.
4. Sahabatku para pejuang toga khususnya Novi Kumalasari, Intan Izza Afkarina, Wardatul Hasanah terimakasih atas do'a, dukungan dan bantuan kalian. Kalian ada dalam suka dan dukaku.
5. Teman-teman KKN posko 59 tahun 2019 yang selalu memberikan doa, semangat dan juga dukungan.
6. Serta Almamater yang kubanggakan Institut Agama Islam Negeri Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah Swt, karena atas rahmat karuniaNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Terselesainya skripsi ini tentu adanya dorongan semangat dan do'a, serta rasa tanggung jawab dari sebuah tugas yang dipikul oleh penulis. Namun selesainya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember. Sekaligus dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan motivasi dalam penulisan skripsi.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE,M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember.
4. Bapak Agung Parmono, SE.,M.Si selaku dosen penasehat akademik yang selalu memberikan bimbingan selama perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen IAIN Jember yang telah memberikan ilmunya dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Jember dan segenap karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.
7. Pihak Bank Mega Syariah KCP Jember yang telah membantu pelaksanaan penelitian serta membantu dalam penyebaran kuisioner, terimakasih sudah sangat membantu.
8. Serta semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moral maupun material, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah.

Jember, 30 Juni 2020

Penulis

RISKA NUR FADAILAH
NIM. E20161046

ABSTRAK

Riska Nur Fadilah, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. 2020: Analisis pengaruh pelayanan, kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Salah satu cara untuk merebut perhatian nasabah dan membentuk anggapan produk yang baik kepada nasabah adalah dengan melakukan strategi pelayanan nasabah, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk di dalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil memposisikan produknya dengan baik. Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1) Apakah pelayanan Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?, (2) Apakah kinerja Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?, (3) Apakah pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pelayanan Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember, (2) Untuk mengetahui kinerja Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember, (3) Untuk mengetahui pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *fiel research* (penelitian lapang). Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan uji t dan uji f dapat dilihat bahwa Pelayanan dan Kinerja Customer Service berpengaruh signifikan positif secara bersama-sama, dan memiliki hubungan determinasi terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan uji t ditunjukkan dengan nilai t hitung dan tabel, pelayanan sebesar $5,402 > 1,660$, kinerja customer service sebesar $2,244 > 2,160$. Berdasarkan uji f $3,342 > 3,09$. Berdasarkan uji R^2 sebesar $0,726$ atau $72,5\%$ dan sisanya $27,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja Customer Service dan Kepuasan

ABSTRACT

Riska Nur Fadilah, Dr. Khamdan Rifa'i, SE, M.Sc. 2020: Analysis of the effect of service, Customer Service performance on customer satisfaction in saving decisions at Bank Mega Syariah Kember Jember.

One way to capture the attention of customers and form a good product assumption to customers is to carry out customer service strategies, placement as an act of building and communicating the main benefits of special products in the market. A company that has successfully positioned its products well. Likewise with the banking business, which is a business based on the principle of trust, the issue of service quality is a very important factor in determining this success. Because the success or failure of a banking business depends on customer satisfaction. If the value in banking for customers is the ease of transaction.

The problem formulation of this research are: (1) Does the Customer Service service have a significant effect on customer satisfaction at Bank Mega Syariah Kember Jember ?, (2) Does the Customer Service performance have a significant effect on customer satisfaction at Bank Mega Syariah Kember Jember ?, (3) Does Customer Service service and Customer Service performance jointly have a significant effect on customer satisfaction at Bank Mega Syariah Kember Jember?

The objectives of this research are: (1) To find out which Customer Service service has a significant effect on customer satisfaction at Bank Mega Syariah Kember Jember, (2) To find out the performance of Customer Service has a significant effect on customer satisfaction at Bank Mega Syariah KCP Jember, (3) To find out about Customer Service and Customer Service performance together significantly influence customer satisfaction at Bank Mega Syariah KCP Jember.

The method in this research is quantitative research with the type of field research research (field research). The analytical method used is the validity and reliability of the data, the classic assumption test, multiple linear regression analysis.

Based on the t test and f test it can be seen that Service and Customer Service Performance have a significant positive effect together, and have a relationship of determination on customer satisfaction at Bank Mega Syariah Kember Jember. The results of the research that has been carried out show the t test shown by the value of t arithmetic and tables, service of $5.402 > 1.660$, customer service performance of $2.244 > 2.160$. Based on the test $f_{3,342} > 3.09$. Based on the R^2 test 0.726 or 72.5% and the remaining 27.5% is influenced by other variables.

Keywords: Service, Customer Service Performance and Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	10
1. Variabel Penelitian	10
2. Indikator Penelitian	10
F. Definisi Operasional	11
G. Asumsi Penelitian	13
H. Hipotesis	14
I. Metode Penelitian	15

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
2. Populasi dan Sampel	16
3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	17
4. Analisis Data	18
J. Sistematika Pembahasan	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Penelitian Terdahulu.....	24
B. Kajian Teori.....	35
1. Pelayanan	35
2. Kinerja.....	38
3. Kepuasan.....	42
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	47
A. Gambaran Obyek dan Penelitian.....	47
B. Penyajian Data.....	61
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	63
D. Pembahasan	91
BAB IV PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Angket Penelitian
3. Jurnal Penelitian
4. Data Hasil Angket
5. Data Hasi SPSS
6. Surat Izin Penelitian Skripsi IAIN Jember
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Bank Mega Syariah KCP Jember
8. Pernyataan Keaslian Tulisan
9. Dokumentasi
10. Biodata Penulis



DAFTAR TABEL

1.1	Nama Bank Yang Mengikuti Ajang IBA	6
1.2	Jumlah Nasabah Bank Mega Syariah KCP Jember.....	7
2.1	Penelitian Terdahulu	33
3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
3.2	Responden Berdasarkan Usia.	62
3.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
3.4	Hasil Validitas X1 (Pelayanan)	64
3.5	Hasil Validitas X2 (Kinerja Customer Service).	65
3.6	Hasil Validitas Y (Kepuasan).....	65
3.7	Hasil Uji Reabilitas X1 (Pelayanan).....	67
3.8	Hasil Uji Reabilitas X2 (Kinerja Customer Service).....	67
3.9	Hasil Uji Reabilitas Y (Kepuasan)	67
3.10	Uji Statistik Variabel X1	68
3.11	Uji Statistik Variabel X2	72
3.12	Uji Statistik Variabel Y	76
3.13	Uji Normalitas	80
3.14	Uji Multikolinearitas.....	81
3.15	Uji Heteroskedastisitas	83
3.16	Uji Regresi Linier Berganda.....	84
3.17	Uji Parsial (Uji t)	87
3.18	Uji Simultas (Uji f)	89
3.19	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang sempurna (*komprensif*) yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, baik aqidah, ahlak, maupun muamalah. Sumber utama Islam sebagai disiplin ilmu adalah kitab suci al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah saw, serta pendapat para sahabat dan ulama. Sebagai disiplin ilmu, Islam dalam konteks luas bertugas mengilmiahkan wawasan atau pandangan tentang pengetahuan dalam hal keislaman yang terdapat di dalam sumber-sumber pokoknya serta bantuan dari pendapat para sahabat dan ulama atau ilmuwan muslim.¹

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia.²

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Ditandai dengan banyak berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan banyaknya konvensional yang membuka kantor

¹ Kwat Ismanto, Manajemen Syariah (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2006), Hal.45

² Irwan Misbach, Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan (Makassar: Alauddin University Press, 2013), Hal.1

KCP syariah. Selain itu, berbagai undang-undang yang mengatur mekanisme perbankan syariah pun telah dikeluarkan oleh pemerintah.³

Salah satu cara untuk merebut perhatian nasabah dan membentuk anggapan produk yang baik kepada nasabah adalah dengan melakukan strategi pelayanan nasabah, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk di dalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil memosisikan produknya dengan baik. Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi.⁴

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah itulah yang sering disebut Customer Service (CS).⁵

Selain itu juga terdapat kualitas pelayanan yang harus dipenuhi melayani nasabah atau pelanggan, agar tercipta loyalitas pelanggan dalam

³ <http://repository.widyatama.ac.id>, 01 November 2019.

⁴ Rambat Lupiyaodi, A, Hamdani, Manajemen pemasaran Jasa. (Jakarta: Salemba Empat 2008), Hal. 194

⁵ Kasmir, Pemasaran Bank (Jakarta: Kencana, 2010) Hal. 179

suatu produk yang ditawarkan. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Pelayanan bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* pelanggan. Hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk dalam perbankan.⁶

Customer Service merupakan karyawan bank yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sebagai penghubung antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Customer Service haruslah mengetahui secara umum dan luas mengenai dasar-dasar pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah. Customer service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama customer service yaitu memberikan

⁶ Veittha Rivai Zainal. *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017). Hal: 179

pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.⁷

Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu jasa sebagai produk inti, maupun sebagai produk lengkap. Oleh karena itu, perlu perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.⁸

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya. Bank syariah di Indonesia sesungguhnya telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Namun, seiring perkembangan tersebut, perbankan syariah tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis

⁷ Kasmir, Kewirausahaan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Hal. 275-276

⁸ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Medi, 2011) hal. 137

maupun praktis dalam perbankan syariah. Sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri.⁹

Menurut William Band (Partner Strategic Management Practice) layanan merupakan standar baru dan pelanggan menilai kinerja suatu perusahaan dari layanannya. Perilaku nasabah yang sudah semakin cerdas menempatkan kualitas layanan sebagai pertimbangan utama.¹⁰

Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Jhon Svikoli salah satunya adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada konsumennya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.¹¹

Bank secara umum merupakan salah satu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memerlukan dana dengan pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana, serta berfungsi sebagai memperlancar lalu lintas pembayaran. Menurut Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang dimaksud bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.¹²

Dipilihnya Bank Mega Syariah KCP Jember sebagai objek penelitian karena Bank Mega Syariah merupakan salah satu anak perusahaan dari Grup

⁹ Muhammad, Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005) hal:1

¹⁰ Ibnu Dahwan, “Pentingnya Pelayanan Pelanggan Dalam Bisnis”, Hal. 23

¹¹ Rambat Lupiyaodi, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salamba Empat, 2001), Hal. 148

¹² Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Pasal 1 Ayat 2.

CT Corp yang memiliki jaringan sangat luas dan beragam lini bisnis mulai dari keuangan, retail, media, samapai dengan tranpostasi. Bank Mega syariah juga meraih Bank berpredikat “SEHAT” pada kategori buku 2 dan 3 yang di selenggarakan pada tahun 2019 dan diikuti oleh beberapa bank yang lain yaitu:¹³

Tabel 1.1
Nama bank yang mengikuti ajang Indonesia Banking Award (IBA)

NO	Nama Bank	Uraian
1	Bank Mega Syariah	Modal Inti Tier 1 dalam Jutaan Rupiah yaitu Rp 1.142.870
2	Bank BCA Syariah	Modal Inti Tier 1 dalam Jutaan Rupiah yaitu Rp 1.156.540
3	Bank BTPN Syariah	Modal Inti Tier 1 dalam Jutaan Rupiah yaitu Rp 4.114.013
4	Bank BNI Syariah	Modal Inti Tier 1 dalam Jutaan Rupiah yaitu Rp 4.271.529
5	Bank BRI Syariah	Modal Inti Tier 1 dalam Jutaan Rupiah yaitu Rp 4.692,025

Sumber: www.wartaekonomi.co.id, Februari 2020

Dalam usaha meraih Bank berpredikat “SEHAT” pada kategori buku 2 dan 3 Bank Mega Syariah KCP Jember melakukan berbagai upaya mengenai pelayanan terhadap nasabah. Salah satu usaha tersebut yaitu dengan cara memberikan pelayanan, supaya nasabah mendapatkan kepuasan yang lebih di Bank Mega Syariah KCP Jember.¹⁴

Bank Mega Sariah Pada awalnya dikenal sebagai PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT CT Corpora (d/h Para Group) melalui PT Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada

¹³ www.wartaekonomi.co.id, Februari 2020

¹⁴ www.wartaekonomi.co.id, Februari 2020

2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya. Bank Mega Syariah KCP Jember mengembangkan usahanya dengan membuka produk Tabungan Utama (Kartu Debit Bank Mega Syariah), Tabungan Premium, Tabungan Investasya, Tabungan Haji, Tabungan Suka-Suka, Deposito, dan Giro. Sedangkan untuk Financing, Bank Mega Syariah KCP Jember menyediakan beberapa layanan pembiayaan seperti Micro Bussines, SM Invest, SM Caapital, SM Mitra, SM Multi, Multi Jasa iB, Mega Pensiun iB, dan Implant Bank Program.

Tabel 1.2
Jumlah nasabah Bank Mega Syariah KCP Jember

Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	50
Februari	174
Maret	76
April	108
Mei	92
Juni	266
Juli	8
Agustus	208
September	215
Oktober	322
November	247
Desember	185
Total	2131

Sumber: *Bank Mega Syariah KCP Jember, 2019*

Berdasarkan pemaparan di atas penulis mencoba meneliti pelayanan customer service dengan judul “*Analisis pengaruh pelayanan, kinerja*

Customer Service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah langkah awal untuk menentukan sesuatu hal yang diberikan. Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?
2. Apakah kinerja Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?
3. Apakah pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan pembahasan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember
2. Untuk mengetahui kinerja Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember
3. Untuk mengetahui pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari peneliti ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Dapat menambah pengetahuan dibidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang pelayanan, kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah khususnya yang terkait dengan perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis tentang informasi keseluruhan strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi atau perbandingan penelitian selanjutnya di bidang perbankan serta mampu memberikan wawasan mengenai pelayanan customer service dalam meningkatkan pelayanan.

c. Bagi Lembaga

Sebagai tambahan pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa IAIN JEMBER program studi Perbankan Syariah.

d. Bagi pembaca

Semoga dapat bermanfaat sebagai tambahan wacana bacaan serta tambahan informasi dan pengetahuan yang dimiliki.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat variabel terikat yang meliputi:

a. Variabel independen (variabel bebas)

- 1) Pelayanan (X1)
- 2) Kinerja Customer service (X2)

b. Variabel dependen (variabel terikat)

- 1) Kepuasan (Y)

2. Indikator Penelitian

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.¹⁵ Adapun indikator dalam penelitian ini adalah:

a. Indikator dari variabel bebas, pelayanan (X1) yaitu:

Variabel bebas yang terdapat didalam judul penelitian ini indikatornya adalah:

- 1) Kepatuhan (*Compliance*)
- 2) Keandalan (*Reability*)
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)

¹⁵ Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), Hal:38.

- 5) Empati (*Empathy*)
 - 6) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b. Indikator dari variabel bebas, Kinerja Customer service (X2) yaitu:
- 1) Kualitas kerja
 - 2) Kuantitas
 - 3) Ketetapan waktu
 - 4) Efektifitas kerja
 - 5) Kemandirian
 - 6) Komitmen
- c. Indikator dari variabel terikat, Kepuasan (Y) yaitu:
- 1) Sistem keluhan dan saran
 - 2) Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit
 - 3) Survei kepuasan nasabah
 - 4) Analisis nasabah yang hilang atau berganti (*Lost Customer Analysis*)
 - 5) Kepuasan nasabah keseluruhan
 - 6) Ketidakpuasan nasabah.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti atau menpesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kontrak atau variabel. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan sebagai berikut.

1. Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata *layan* yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah:

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁶

Dalam definisi lain, menyebutkan layanan adalah sebuah aktifitas atau tindakan antara pemberi dan penerima layanan yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga dapat dirasakan oleh fisik.¹⁷

2. Kinerja

Kinerja ialah hasil kerja dan kemajuan yang telah dicapai seorang dalam bidang tugasnya. Kinerja artinya sama dengan prestasi kerja atau dalam bahasa Inggris disebut *performance*. Kinerja selalu merupakan tanda keberhasilan suatu organisasi dan orang-orang yang ada dalam organisasi. Kinerja digunakan apabila seseorang menjalankan tugas atau proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan hasil karya nyata dari

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

¹⁷ Novia susanti, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang pondok Pinang*, (jurnal Ilmiah Feasible, vol.1, No. 1, Februari 2019:55-62

seseorang atau perusahaan yang dapat dilihat, dihitung jumlahnya, sehingga dapat dicatat waktu perolehannya.¹⁸

3. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau harapan mereka.¹⁹

G. Asumsi Penelitian

Variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Pelayanan, Kinerja Customer Service dan Nasabah. Ketiga variabel tersebut digunakan untuk melihat terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember.

Data penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data dari data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner (angket) yang akan disebar dan dijawab oleh nasabah Bank Mega Syariah KCP Jember dalam bentuk pertanyaan skala likert. Data sekunder yaitu metode dokumentasi. Metode dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati dengan membaca, melakukan kajian teoritik dan mencatat sebagai langkah relevan dari studi pustaka teori, serta studi pustaka hasil penemuan.

¹⁸ Husaini Usman , *Manajemen, Praktik, dan Riset Pendidikan edisi ke tiga*, (Jakarta: PT Bumi Aksa, 2009), 487-488

¹⁹ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Thirteenth Edition, Jilid 1 Alih Bahasa Bob Sabran, (Jakarta;Penerbit Erlangga,2009). Hal:138

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum tentu jawaban empirik.

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis, tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:²⁰

1. H1: Tidak Terdapat Pengaruh yang Signifikan pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KCP Jember.
2. H2: Terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KCP Jember.
3. H3: Terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hal: 63

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.²¹

Filsafat positivisme memandang realitas/ gejala/ fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian dan data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak.²²

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hal:8

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hal:8

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif untuk menggambarkan mengenai pelayanan, kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek.²³ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang menabung pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Jumlah seluruh nasabah yang menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember hingga saat ini berjumlah 2131 nasabah.²⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember sebanyak 100 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam pengambilan sampel biasanya peneliti

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Hal:80

²⁴ Sumber: *Bank Mega Syariah KCP Jember*, 2019

menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel. Apabila jumlah sampel lebih kecil dari 100, maka lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya lebih dari 100 orang, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.²⁵ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²⁶ Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para customer atau nasabah yg menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standard untuk memperoleh data yang diperlukan. Bila dilihat teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (Wawancara), kuesioner (angket), observasi (Pengamatan), dan gabungan ketiganya.²⁷ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Kuisisioner (angket)

Kuisisioner merupakan data penelitian yang menggunakan pertanyaan angket kepada responden untuk membaca dan menjawab

²⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Hal:120

²⁶ Prof. Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung, 2018.Hal:144

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Hal:137

pertanyaan yang dikemukakan secara tertulis. Dari jawaban tersebut diharapkan dapat diketahui reaksi dan pendapat mereka secara langsung sehingga dapat memudahkan penulis dalam menganalisis apa yang menjadi topik dalam penelitian ini.²⁸

4. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, metabelasi, data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun alat uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji asumsi klasik

Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi berganda sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan kotak-kotak kerja yang sama dengan uji regresi.²⁹

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang

²⁸ Djaali dan Pudji Muljono, Pengukuran dalam Bidang Pendidikan (Jakarta: Grasindo, 2008), Hal:78.

²⁹ Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015),181

memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan melihat *probability plot*, dimana jika titik-titik plot menyebar disekitar garis digonal dan tidak melebar dari garis diagonal berarti model regresi berdistribusi normal.³⁰

2) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolonieritas.³¹

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot.

4) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk menguji dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara

³⁰ Ibid.,Hal:182

³¹ Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk*,Hal:185

variable pengganggu pada periode tertentu dengan variable sebelumnya.³²

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang akan diuji terhadap variabel dependen yaitu pengaruh kecerdasan emosional, motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Dengan rumus ekonometrika sebagai berikut:³³

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Nasabah

X₁ = Pelayanan

X₂ = Kinerja Customer Service

β_0 = Konstanta / Kemiringan Slope

β_1 , β_2 dan β_3 = Koefisien

e = *Error Term*

c. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan

³² Ibid., Hal:186

³³ Aminatus Zahriya, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jember, 2018), Hal:54

variabel dependen.³⁴ adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H_0 = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

H_a = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

Dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a) Jika probabilitas $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b) Jika probabilitas $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Cara kedua uji t dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:³⁵

- a) $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} =$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} =$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel

³⁴ Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), Hal:62

³⁵ Aminatus Zahrya, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jember, 2018), Hal:56

dependen/ variabel terikat.³⁶ adapun hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) tidak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

H_a = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

3) Koefisien Determinan (R^2)

Determinan (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.³⁷

J. Sistematika Pembahasan

Berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan

³⁶ Ibid., Hal:63

³⁷ Ghazali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate ...*, Hal:31

adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti pada daftar isi.³⁸ Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

BAB I : Pendahuluan, bab ini merupakan dasar penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

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

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

BAB IV : Bab ini membahas tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

IAIN JEMBER

³⁸ Tim Penyusun, *Pedoman*, 42.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui keaslian yang akan dihasilkan penelitian ini, maka perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan kecerdasan emosional, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian sebagai berikut:

1. Agus, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang*”, (2018). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.³⁹

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Persero, Tbk Cabang Pinrang.

Persamaan penelitian ini dengan Agus membahas mengenai pelayanan terhadap nasabah dengan metode kuantitatif. Perbedaannya adalah peneliti Agus berfokus pada kualitasnya. Sedangkan peneliti ini berfokus pada pelayanan.

2. Nirwa, “*Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Batua Raya (pendekatan*

³⁹ Agus, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar. (2018)

Manajemen Islam)”, (2018). Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.⁴⁰

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan menggunakan jenis deskriptif-kualitatif, serta menggunakan data primer dan sekunder. metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Lalu, teknik pengolahan dan analisis data dilakukan tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Strategi customer service dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian customer service harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan yang penelitian gunakan sama yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya adalah lokasi dilakukannya penelitian.

⁴⁰ Nirwa, “*Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk Unit Batua Raya (pendekatan Manajemen Islam)*”.Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.2018

3. Ayu Wandari, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah*”, (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islan Negeri Raden Intan Lampung.⁴¹

Penelitian ini bertujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung terhadap minat nasabah menabung di Bank Syari’ah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang membuka tabungan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung tahun 2017 berjumlah 1250 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Sampling Insidental yang didapat sampel 93 nasabah. Kemudian pengolahan datanya menggunakan aplikasi SPSS 16 For Windows.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan yang penelitian gunakan sama yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya adalah lokasi yang berbeda.

4. Wiwik, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Beritransaksi*”

⁴¹ Ayu Wandari, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islan Negeri Raden Intan Lampung. 2018

Diperbankan”, (2017). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.⁴²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan frontliner berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Perbankan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda dan pada PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah bank yang melakukan setor tunai dan nasabah yang melakukan pembuatan rekening baru pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda dan pada PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk. Cabang Katamso Medan yang berjumlah 50 reponden dari setiap bank. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner setelah terlebih dahulu ditransformasikan kedalam data numerik (angka) dengan menggunakan skala likert. Data tersebut diolah menggunakan software SPSS.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. Sedangkan pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan yang penelitian gunakan sama yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya adalah lokasi yang berbeda.

⁴² Wiwik, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Diperbankan*”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 2017

5. Gadis Anggraini, “*Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman*”, (2018). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sumatera Utara.⁴³

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan customer service serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan wawancara dengan supervisor dan costomer service. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan customer service terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan bersikap ramah, komunikatif dan name tag yan selalu diperlihatkan. Beberapa kendala yang biasa dihadapi Bank Syariah yaitu dengan masalah jaringan atau koneksi internet yang belum maksimal sehingga memperlambat proses transaksi di Bank tersebut.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dan yang penelitian gunakan sama yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian selanjutnya adalah lokasi dilakukannya penelitian .

⁴³ Gadis Anggraini, “*Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman*”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sumatera Utara.2018

6. Yusron Musthafa Kamal, “*Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*”,(2016). Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.⁴⁴

Peneliti ini membahas tentang Strategi Customer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah kantor cabang Rawamangun.

Persamaan penelitian dengan penelitian adalah peneliti membahas mengenai strategi customer service dengan metode kualitatif. Perbedaannya adalah peneliti ini berfokus dalam meningkatkan jumlah nasabah. Sedangkan peneliti selanjutnya ini berfokus dalam meningkatkan pelayanan.

7. Risdianti Harun, “*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*”, (2016). Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.⁴⁵

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pelayanan customer service pada nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. 2)

Untuk mengetahui kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan customer

⁴⁴ Yusron Musthafa Kamal, “*Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*”, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.2016

⁴⁵ Risdianti Harun, “*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*”.Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.2016

service terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Teknik sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling dengan memilih responden dengan pertimbangan tertentu yaitu: Jumlah kedatangan nasabah minimal 2 kali datang ketemu customer service, dengan harapan nasabah yang telah datang lebih dari satu kali dapat merasakan pelayanan customer service Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

Persamaan penelitian ini dengan Risdianti membahas mengenai pelayanan dan kepuasan nasabah dengan metode kuantitatif. Perbedaannya adalah peneliti Risdianti berfokus pada pelayanan saja. Sedangkan peneliti ini berfokus pada pelayanan dan kinerja customer service.

8. Nur khalis, *Pengaruh Kinerja Customer Service Officer (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun*, (2016). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

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.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Teknik sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling dengan memilih responden dengan pertimbangan tertentu yaitu: Jumlah kedatangan nasabah minimal 2 kali datang ketemu customer service, dengan harapan nasabah yang telah datang lebih dari satu kali dapat merasakan pelayanan customer service Bank Syariah Mandiri kantor cabang Jember.

Persamaan penelitian ini dengan Nur Kholis membahas mengenai strategi customer service dengan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini sama-sama berfokus pada pelayanan.⁴⁶

9. Muhammad Setiawan, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah”*. (2017). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.⁴⁷

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah studi kasus pada BSM cabang Jakarta. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan 65 responden nasabah BSM

⁴⁶ Nur khalis, *Pengaruh Kinerja Customer Service Officer (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah. 2016.

⁴⁷ Muhammad Setiawan, *“Pengaruh Kualitas Pelayan an Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah”*. (Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.2017.

cabang Jakarta yang membuka rekening di kantor cabang Jakarta minimal 1 tahun pembukaan rekening. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur.

Persamaan penelitian ini dengan Risdianti membahas mengenai pelayanan dan kepuasan nasabah dengan metode kuantitatif. Perbedaannya adalah peneliti Muhammad Setiawan berfokus pada pelayanan saja. Sedangkan peneliti ini berfokus pada pelayanan dan kinerja customer service.

10. Rika Yuliana, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*", (2017). Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.⁴⁸

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. Adapun desain penelitian adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah perbankan Syariah di Kota Surakarta, adapun sampel penelitian sebanyak 100 nasabah perbankan Syariah di Kota Surakarta dengan proportion random sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda (multiple regression analysis).

⁴⁸ Rika Yuliana, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*". Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2017.

Persamaan penelitian ini dengan Risdianti membahas mengenai pelayanan dan kepuasan nasabah dengan metode kuantitatif. Adapun jumlah populasi penelitian sama-sama berjumlah 100 responden. Perbedaannya adalah peneliti Rika Yuliana berfokus pada pelayanan saja. Sedangkan peneliti ini berfokus pada pelayanan dan kinerja customer service.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1	Agus (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. - Pengumpulan data yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan penyebaran kuisioner. - Variabel Y sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi dilakukannya penelitan. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service.
2	Nirwa (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. - Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. - Pengumpulan data yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan penyebaran kuisioner. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi dilakukannya penelitan. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service dan kepuasan.
3	Ayu Wandari (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. - Penelitian menggunakan penyebaran kuisioner. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi dilakukannya penelitan. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service dan kepuasan
4	Wiwik (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan dan kepuasan nasabah. - Penelitian menggunakan 	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi dilakukannya penelitan. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service.

		penyebaran kuisisioner. - Dalam pengambilan sampel menggunakan metode <i>insidental sampling</i> .	
5	Gadis Anggraini (2018)	- Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. - Penelitian menggunakan penyebaran kuisisioner.	- Lokasi dilakukannya penelitian. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service dan kepuasan.
6	Yusron Musthafa Kamal (2016)	- Variabel penelitian yang dibahas yakni pelayanan. - Penelitian menggunakan penyebaran kuisisioner.	- Lokasi dilakukannya penelitian. - Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service dan kepuasan.
7	Risdayanti Harun (2016)	- Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan. - Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif. - Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara menyebar kuisisioner. - Variabel Y sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah.	- Lokasi dilakukan penelitian. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service - Teknik sampling yang digunakan adalah <i>puspositive sampling</i> , sedangkan penelitian dalam pengambilan sampel menggunakan metode <i>accidental sampling</i> .
8	Nur Khalis (2016)	- Variabel penelitian yang membahas tentang kinerja customer service. - Pengumpulan data yaitu dengan cara menyebar kuisisioner. - Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. - Variabel Y sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah.	- Lokasi dilakukannya penelitian. - Muncul variabel baru yaitu pelayanan.
9	Muhammad Setiawan (2017)	- Variabel penelitian yang membahas tentang pelayanan dan kepuasan. - Metode penelitian yang	- Lokasi dilakukannya penelitian. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service.

		digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. - Pengumpulan data yaitu dengan cara menyebar kuisioner.	
10	Rika Yuliana (2017)	- Variabel penelitian yang digunakan yakni pelayanan dan kepuasan. - Serta metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menyebar kuisioner. - Jumlah populasi penelitian sama-sama berjumlah 100 responden.	- Lokasi dilakukannya penelitian. - Muncul variabel baru yaitu kinerja customer service.

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel penelitian terdahulu diketahui bahwa tidak ada penelitian yang sama dengan apa yang di bahas oleh peneliti. Peneliti menggunakan variabel Pelayanan (X_1), dan Kinerja Customer Service (X_2), terhadap Kepuasan (Y). Maka disini peneliti akan membahas terkait judul Analisis pengaruh pelayanan, kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember.

B. Kajian Teori

1. Pelayanan

Menurut kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.⁴⁹

Pelayanan adalah semua kegiatan untuk mempermudah konsumen atau nasabah menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan

⁴⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke 13, (Jakarta:Erlangga, 2008). Hal:135

mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan.⁵⁰

Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan serta persepsi terhadap kualitas. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

Pelayanan dapat diukur dengan enam dimensi sebagai berikut:

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Dimensi kepatuhan atau *compliance* berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan dengan arti lain kepatuhan berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu.

b. Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan atau *realibility* berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Ketetapan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

⁵⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Implimentasi dan Kontrol*, Edisi ke 9 Jilid 1, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 1997). Hal:8

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan atau *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan atau *assurance* berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. *Assurance* tersebut akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari risiko sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati atau *empathy* berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada nasabah. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian, serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan.

f. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik atau *tangibles* berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan menunjukkan kemewahan.

2. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja dan kemajuan yang telah dicapai seorang dalam bidang tugasnya. Kinerja artinya sama dengan prestasi kerja atau dalam bahasa Inggris disebut performance. Kinerja selalu merupakan tanda keberhasilan suatu organisasi dan orang-orang yang ada dalam organisasi. Kinerja digunakan apabila seseorang menjalankan tugas atau proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan hasil karya nyata dari seseorang atau perusahaan yang dapat dilihat, dihitung jumlahnya, sehingga dapat dicatat waktu perolehannya.⁵¹

a. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja (prestasi) merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kinerja perusahaan secara periodik. Ukuran keberhasilan dalam suatu pekerjaan memang sulit ditentukan karena berbagai jenis pekerjaan mempunyai keberagaman ukuran yang berbeda-beda. Kinerja individu atau organisasi perlu diukur secara periodik enam bulan atau minimal setahun agar dapat dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya.⁵²

b. Metode Penilaian kinerja

Seorang pegawai yang bekerja di suatu organisasi perlu dilakukan penilaian dengan tujuan dapat diketahui sejauh mana

⁵¹ Husaini Usman, *Manajemen, Praktik, dan Riset Pendidikan edisi ke tiga*, (Jakarta: PT Bumi Aksa, 2009), 487-488

⁵² Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Bandung: Pustaka Pelajar, 2005), 120

karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya, dan sejauh mana kelemahan yang dimiliki untuk diberi kesempatan memperbaikinya. Penilaian kerja (*performance appraisal*) sebaiknya dilakukan secara berkala, “kinerja pegawai seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa penilaian kinerja diperlukan untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi dan pelatihan. Alasan lain adalah untuk menyediakan timbal balik bagi karyawan untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang”

Penilaian kinerja pegawai yang dilakukan secara obyektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung mengurangi potensi penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan, sehingga kinerja diharapkan dapat bertambah baik sesuai dengan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.⁵³

c. Tujuan penilaian kinerja

Berdasarkan orientasi waktu tujuan penilaian kinerja karyawan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Tujuan penelitian yang berorientasi pada masa lalu

Praktiknya masih banyak perusahaan yang menerapkan penilaian kinerja yang berorientasi pada masa lampau, hal ini

⁵³ Susyadi Prawirosentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan Edisi Pertama*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), 222

disebabkan kurangnya engertian tentang manfaat penilaian kinerja sebagai sarana untuk mengetahui potensi karyawan. Tujuannya yaitu mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman, dan ancaman. Ada pula yang mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi.

d. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan

Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan apabila dirancang secara tepat sistem penilaian,yaitu menambah adanya kebersamaan atara masing-masing karyawan dengan penyelia sehingga tiap karyawan memiliki motivasi kerja dan merasa senang bekerja dan sekaligus mau memberikan kontribusi sebanyak-banyaknya pada perusahaan.⁵⁴

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kinerja *customer service* sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Penilaian terhadap kinerja *customer service* berdasarkan standar hasil kerja. Ketetapan, ketelitian dan keberhasilan. Diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

⁵⁴ Burhanudin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, Hal:215

2) Kuantitas

Penilaian terhadap kinerja *customer service* berdasarkan jumlah dari hasil kerja disaat normal atau tidak normal. Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3) Ketetapan waktu

Penilaian terhadap *kinerja customer service* berdasarkan penyelesaian pekerjaan sesuai rencana, memenuhi target, berdasarkan tanggal yang ditentukan dan waktu yang ditetapkan.

4) Efektifitas kerja

Penilaian terhadap kinerja *customer service* berdasarkan pekerjaan yang direncanakan dengan baik, menggunakan pendekatan yang sesuai dalam membawa pekerjaan itu keluar dan alat-alat kerja, peralatan dan tempat kerja yang sudah diatur sebaik mungkin. Selanjutnya diukur dari persepsi karyawan dalam menilai pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas, efektifitas penyelesaian tugas yang dibebankan.

5) Kemandirian

Tingkat diaman kinerja *customer service* dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan atau bimbingan dari orang lain, diukur dari persepsi karyawan dalam melakukan fungsi kerjanya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya.

6) Komitmen

Komitmen merupakan tekad bulat untuk melakukan sesuatu dengan niat yang sungguh-sungguh melakukan pekerjaan tersebut. Apabila seorang karyawan atau pekerja telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan atau organisasi, tentu para pekerja tersebut mau melakukan yang baik dari perusahaan atau organisasi tempat di bekerja.⁵⁵

3. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.⁵⁶ Begitupun juga dengan Mowen, yang didefinisikan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keluhan dari konsumen setelah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa.

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan, terdapat consensus bahwa harapan nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mereka mencoba untuk berhubungan atau menggunakan produk sebuah bank, yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas produk tersebut. Dua hal yang diperoleh nasabah adalah rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian keberhasilan atau kepuasan nasabah

⁵⁵ Stephen Robbins, *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Alih Bahasa. (Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.2006). Hal:260

⁵⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008). Hal:143-144

tergantung kepada seberapa banyak nasabah tersebut diberikan kedua hal tersebut.

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diharapkan pada aspek disonansi (ketidakpuasan) dan perilaku complain. Demonsasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang dilakukan ada beberapa konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu:

a. Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui 4 langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada kekompakan penting menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

b. Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan/ketidakpuasan antara harapan dengan kinerja *actual* dari jasa yang dijual perusahaan.

c. Minat pembelian ulang

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

d. Kesiediaan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama. Seperti jasa pendidikan tinggi.⁵⁷

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan saran.

Cara ini dapat dilakukan dengan membuka kotak saran sehingga dapat menerima keluhan, saran dan kritik dari pelanggan. Selain kotak saran, keluhan dan kritik dapat disampaikan melalui kartu informasi dan *customer hotline*.

2) Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit

Nasabah akan merasa puas jika kinerja customer service dapat mengatasi masalah atau keperluan yang mendesak dengan tanggap dan tepat.

3) Survei kepuasan nasabah

Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala baik melalui telepon atau secara langsung dan juga mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat menabung kembali dan kemungkinan atau kesediaan

⁵⁷ Ikatan Banking Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014). Hal:81-82

responden untuk merekomendasikan suatu perbankan kepada orang lain

4) Analisis nasabah yang hilang atau berganti (*Lost Customer Analysis*)

Pihak bank berusaha menghubungi para nasabahnya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perbankan lainnya, untuk mengetahui alasan pelanggan beralih keperbankan lain. Dengan informasi yang diperoleh, perusahaan dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan para nasabah.

5) Kepuasan nasabah keseluruhan

Caranya dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari pesaing.

6) Ketidakpuasan pelanggan

Cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi studi ketidakpuasan pelanggan memperlihatkan bahwa walau pelanggan yang tidak puas dengan pembelian mereka berkisar 25%, hanya 5% yang mengajukan keluhan. 95% lainnya merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebandingkan dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana

atau kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.⁵⁸



⁵⁸ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2008). Hal:143

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek dan Penelitian

1. Sejarah Bank Mega Syariah

Pada awalnya Bank Mega Syariah dikenal sebagai PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT CT Corpora (d/h Para Group) melalui PT Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya.

Pada tanggal 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi. Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan untuk melakukan perubahan logo BSMI sehingga lebih menunjukkan identitas sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Sejak 2 November 2010 hingga saat ini, bank dikenal sebagai PT Bank Mega Syariah.

Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa. Dengan status tersebut, bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional. Artinya, status telah memperluas jangkauan bisnis bank, sehingga tidak hanya menjangkau ranah domestik, tetapi juga ranah internasional. Strategi peluasan pasar dan status bank

devisa akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terdepan di Indonesia.

Bank Mega Syariah KCP Jember di buka mulai tahun 2008 tanggal 20 Desember, bisnis yang di buka pertama kali yaitu bisnis mixro. Lokasi Bank Mega Syariah KCP Jember terletak pada jalan Hayam Wuruk No.57, Gerdu Sempusari kecamatan Kaliwates kabupaten Jember.

Pada tanggal 8 April 2009, Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Kementerian Agama RI sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). Bank ini menjadi bank umum kedelapan sebagai BPS BPIH yang tersambung secara online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama RI.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Bank Mega Syariah

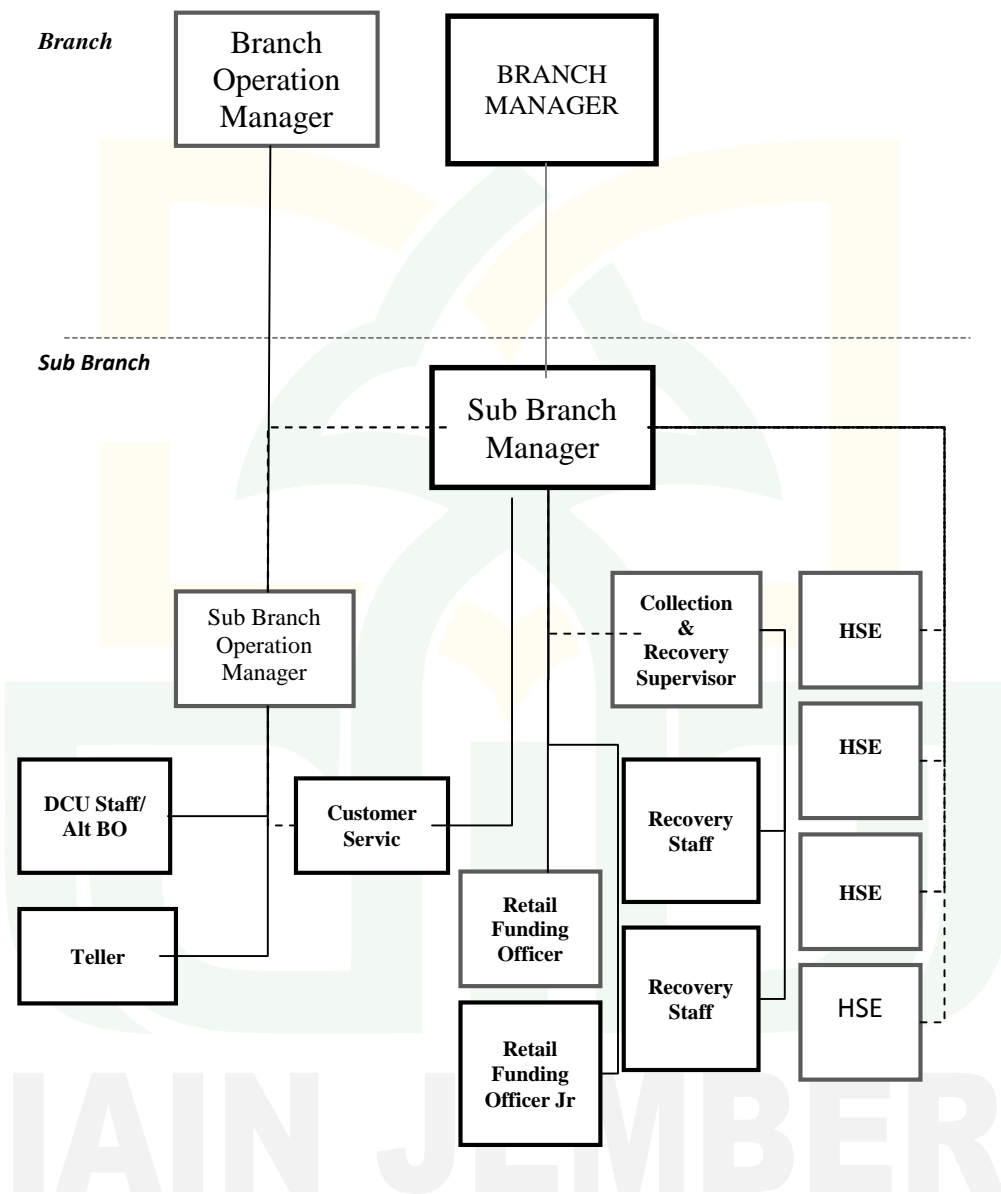
Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa.

b. Misi Bank Mega Syariah

- 1) Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan.
- 2) Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang Islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal.
- 3) Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KCP Jember

Struktur organisasi pada Bank Mega Syariah KCP Jember



————: Garis Pelaporan

-----: Garis Koordinasi

**) Optional*

4. Tujuan Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan Pada Bank Mega Syariah KCP Jember

a. Sub Branch Manager

Tujuan Sub Branch Manager yaitu Menjadi supervisor kantor cabang yang mampu menjalankan pendistribusian konsep bisnis, mengkoordinasi, mengawasi dan mengevaluasi seluruh kegiatan sales dan operasional kantor cabang beserta kantor cabang yang berada di bawah koordiasinya dengan mengedepankan kaidah kepatuhan dan prinsip kehati-hatian serta melakukan pembinaan terhadap sumber daya manusia yang berada di kantor-kantor cabang untul memastikan bahwa seluruh kegiatan sales dan operasional berjalan dengan baik, tidak terjadi kelalaian, ataupun pelanggaran yang dapat merugikan Bank.

Tanggung Jawab Utama yang dilakukan oleh Sub Branch Manager adalah :

- 1) Mengelola jalannya bisnis funding, fee based income dan financing di kantor-kantor cabang yang berada di bawah koordinasinya:
 - a) Mengelola dan melakukan penghimpunan dana dengan prioritas pertumbuhan dana murah (low Cost Fund) di kantor cabang pembantu dengan tetap memperhatikan kelangsungan/daya tahan likuiditas.
 - b) Mengendalikan kualitas pembiayaan sejak awal hingga pelunasan, dengan pemenuhan indikator kualitas pembiayaan (NPF, COC) dan atau indikator-indikator lain yang ditetapkan.

- c) Mencarikan solusi bagi unit yang sedang bermasalah dalam kegiatan sales.
- 2) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan FTE di cabang, kualitas kinerja staff yang berada di bawah koordinasinya, serta pelaksana kinerja sesuai dengan ketentuan kesyariahan:
- a) Memastikan pemenuhan karyawan cabang pembantu, melakukan evaluasi, dan penilaian kinerja staff di bawah koordinasinya, mengidentifikasi talent dan mempersiapkan suksesor untuk posisi-posisi kritikal di bawah koordinasinya.
 - b) Menegakkan disiplin dan member sanksi serta membangun dan member contoh budaya anti fraud.
 - c) Membangun sumberdaya manusia yangberkarakter, memiliki produktifitas tinggi, dan kompetensi yang handal agar mampu mendukung tercapainya sasaran kerja kantor cabang.
 - d) Memantau pemenuhan pelaksana asas dan ketentuan syariah secara konsisten dan amanah.
- 3) Melakukan pemantauan terhadap anggaran/budget kantor cabang pembantu agar tetap mempertahankan prinsip efisien dan mengelola penggunaan pos-pos anggaran dan penggunaannya di cabang sesuai ketentuan.

b. Sub Branch Operation Manager

Tujuan Sub Branch Operation Manager yaitu mengkoordinasikan jalannya proses transaksi/operasional di KCP dan memberikan layanan

kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan ketentuan, kaidah kepatuhan, kepatutan dan standar yang telah ditetapkan serta mengelola resiko yang mungkin timbul untuk memastikan bahwa seluruh operasional di KCP berjalan dengan baik serta tidak terjadi kelalaian dan pelanggaran yang dapat merugikan Bank.

Tanggung Jawab Utama yang di lakukan oleh Sub Branch Operation adalah:

- 1) Mensupervisi jalannya transaksi/operasional dan layanan kantor, baik terkait pendanaan, pembiayaan maupun service lainnya, sesuai ketentuan tata kelola administrasi dan keuangan yang berlaku:
 - a) Proses verifikasi, validasi dan termasuk mekanisme kontrol atas keabsahan dokumen intruksi, dokumen pengantar dan dokumen lain yang terkait dengan transaksi termasuk keabsahan kewenangan pemberi perintah.
 - b) Proses pencatatan, validasi dan pembukuan jurnal dalam sistem core banking dan atau sistem administrasi pencatatan lain yang di tetapkan.
 - c) Melakukan penerimaan, penyerahan, perhitungan, verifikasi, pencatatan dan penyimpanan serta pengamanan uang tunai/non tunai dan dokumen lainnya.
 - d) Proses pencocokan atau rekonsiliasi tunai, non tunai atau bentuk lain, baik antar dokumen, antar rekening maupun antar bagian maupun antar media lain yang menjadi referensi.

- e) Pengamanan dan kerahasiaan lingkungan area kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
 - f) Proses pengelolaan dan tingkat lanjut atas dokumen instruksi atau dokumen lain yang terkait dengan fungsi pekerjaan.
 - g) Proses pengelolaan, pencatatan, pembukuan dan pembebanan asset maupun investaris kantor, termasuk pemeliharaan dokumen perijinan.
 - h) Memastikan kembali proses otentifikasi perintah persiapan akad dan pencarian pembiayaan telah dilakukan dengan baik dan benar.
 - i) Memastikan kembali pengelolaan dan penyimpanan dokumen pembiayaan telah dilakukan dengan baik, rapi, dan lengkap.
 - j) Menjaga SLA dari proses operasional di KCP berjalan sesuai pada waktu yang ditetapkan.
 - k) Melakukan evaluasi terhadap proses akseptasi eksisting dan perbaikan kontinu yang dilakukan telah berjalan dengan baik.
- 2) Mensupervisi, mengukur, menilai dan memperhitungkan semua potensi resiko yang mungkin timbul agar dapat terjadi kerugian operasional akibat pelayanan yang tidak sesuai.

c. Back Office Staff

Tujuan Back Office Staff adalah menjadi bagian dari operasional Bank Mega Syariah yang berfungsi sebagai perantara kegiatan operasional atas layanan jasa/produk yang diberikan bank, baik yang bersifat pendanaan maupun pembiayaan dengan memperhatikan prinsip

kehati-hatian pada alur dan prosesnya untuk memastikan dan pelanggaran yang dapat merugikan Bank.

Tanggung Jawab Utama yang dilakukan oleh Back Office Staff adalah:

- 1) Menjalankan proses transaksi/operasional dan layanan kantor, baik terkait pendanaan maupun pembiayaan, sesuai ketentuan tata kelola administrasi dan keuangan yang berlaku, yang meliputi namun tidak terbatas pada:
 - a) Melakukan verifikasi, validasi dan termasuk mekanisme kontrol atas keabsahan dokumen instruksi, dokumen pengantar dan dokumen lain terkait dengan transaksi termasuk keabsahan dan kewenangan pemberi perintah.
 - b) Melakukan pencatatan, validasi dan pembukuan jurnal sistem core banking dan atau sistem administrasi pencatatan lain yang ditetapkan.
 - c) Melakukan pencocokan atau rekonsiliasi tunai, non tunai atau bentuk lain, baik antar dokumen, antar rekening maupun antar bagian maupun antar media lain yang menjadi referensi.
 - d) Mengamankan dan menjaga kerahasiaan lingkungan area kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
 - e) Menindaklanjuti dokumen instruksi atau dokumen lain yang terkait dengan fungsi pekerjaan.
 - f) Melakukan pencatatan, pembukuan dan pembebanan asset maupun

inventaris kantor, termasuk pemeliharaan dokumen perijinan

2) Memberikan layanan yang sesuai dengan standar layanan baku yang ditetapkan baik untuk pelanggan eksternal maupun internal dengan tetap mematuhi ketentuan, kaidah kepatuhan dan kepatutan yang berlaku.

3) Membuat & menyampaikan laporan.

d. Costumer Service

Tujuan yang dilakukan oleh Costumer Service adalah menjadi bagian dari frontliners yang dapat memberikan pelayanan pada nasabah atas informasi jasa / produk Bank Mega Syariah baik pendanaan maupun pembiayaan, transaksi non-finansial, serta mampu mengatasi keluhan nasabah sesuai dengan system dan prosedur yang berlaku untuk memuaskan kebutuhan nasabah / calon nasabah untuk menjaga Integritas Bank.

Tanggung Jawab Utama Costumer Service adalah:

1) Memberikan layanan informasi dan adminitrasi atas produk pendanaan maupun pembiayaan yang ada di Bank Mega Syariah secara ramah, professional dan amanah, dengan mengedepankan layanan yang berkualitas tanpa mengabaikan kaidah kepatuhan dan ketaatan pada ketentuan.

2) Menjalankan instruksi yang ditetapkan sesuai ketentuan prosedur yang berlaku dengan cepat, akurat dan tepat waktu dengan alur proses meliputi :

- a) Verifikasi, validasi dan termasuk mekanisme control atas keabsahan dokumen instruksi transaksi dan pemberi perintah transaksi dari pemegang rekening yang berhak
 - b) Pencatatan, validasi dan pembukaan jurnal dalam system core banking
 - c) Penerimaan, penyerahan, perhitungan, verifikasi, pencatatan dan penyimpanan serta pengamanan uang tunai
 - d) Pencocokan atau rekonsiliasi tunai, non tunai, atau bentuk lain, baik antar dokumen, antar rekening maupun antar bagian
 - e) Pengamanan dan kerahasiaan lingkungan area kerja yang menjadi tanggung jawabnya
 - f) Penerusan dokumen instruksi, pengiriman dan penyimpanan dokumen instruksi atau dokumen lain yang terkait fungsi pekerjaan
- 3) Menerima dan menangani keluhan nasabah terkait pelayanan atau produk pendanaan atau pembiayaan Bank Mega Syariah sesuai dengan batas kewenangannya serta meneruskan kepada PUK jika diperlukan serta Menjaga kerahasiaan data keuangan nasabah.

e. *Recovery Staff/PIC Lelang*

Tujuan yang dilakukan oleh Recovery Staff/PIC Lelang adalah memaksimalkan profit Bank Mega Syariah dengan melakukan aktifitas penagihan terhadap nasab-nasabah Write OFF dan melakukan penjualan agunan nasabah hapus buku dengan cara mengupayakan penjualan jaminan melalui proses Jual Jaminan Secara Sukarela (JJSR) atau lelang

baik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara & Lelang (KPKNL) maupun Pengadilan Negeri (PN).

Tanggung Jawab Utama Recovery Staff/PIC Lelang adalah:

- 1) Melakukan maintain terhadap nasabah Write Off
- 2) Melakukan aktifitas penagihan (Cash Collection) terhadap nasabah-nasabah pembiayaan yang sudah Write Off
- 3) Menjual agunan secara sukarela kepada pembeli jaminan
- 4) Melakukan penyelesaian pembiayaan melalui lelang agunan
- 5) Memastikan kelengkapan dokumen lelang agunan nasabah
- 6) Mengetahui dan memahami seluruh proses kegiatan lelang mulai dari pendaftaran lelang, mendapatkan tanggal penetapan lelang hingga eksekusi lelang
- 7) Memberikan laporan secara berkala kepada Recovery Supervisor

f. Recovery Supervisor

Tujuan Recovery Supervisor adalah memaksimalkan profil Bank Mega Syariah dengan mensupervisi aktifitas penyelesaian nasabah Write Off yang dilakukan oleh Recovery Staff/PICC Lelang, melalui penagihan terhadap nasabah, penjualan agunan dan mengupayakan penjualan jaminan melalui proses Jual Jaminan Secara Sukarela (JJSR) atau lelang baik di Kantor Pelayanan Kekayaan & Lelang (KPKNL) maupun Pengadilan Negeri (PN)

Tanggung Jawab Recovery Supervisor adalah:

- 1) Melakukan pembagian tugas penanganan nasabah WO kepada Recovery Staff/PICC Lelang
- 2) Melakukan join field work dengan Recovery Staff/PICC Lelang dalam penyelesaian nasabah
- 3) Melakukan pembagian tugas eksekusi agunan nasabah WO kepada Recovery Staff/PICC Lelang
- 4) Mendapatkan pembelian jaminan secara sukarela
- 5) Melakukan koordinasi penyelesaian pembiayaan melalui lelang agunan
- 6) Memastikan kelengkapan dokumen lelang agunan
- 7) Memahami seluruh proses lelang mulai dari pendaftaran lelang, mendapatkan tanggal penetapan lelang hingga eksekusi lelang
- 8) Menerima laporan hasil review kunjungan berkala nasabah hapus buku dari PUK cabang
- 9) Me-review dan mem-validasi laporan berkala dari Recovery Staff/PICC Lelang.

g. Teller

Teller bank adalah karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Di beberapa tempat, karyawan ini dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan teller membutuhkan pengalaman yang berkaitan dengan penanganan uang tunai. Sebagian besar bank memberikan pelatihan *on-the-job* untuk pelatihan menjadi seorang teller ini. Teller dianggap sebagai "garis

depan" dalam bisnis perbankan karena mereka adalah orang-orang pertama yang berkaitan langsung dengan pelanggan bank.

Tanggung jawab utama teller bank yaitu:

- 1) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- 3) Pemeriksaan Kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
- 4) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- 5) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- 6) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- 7) Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan.
- 8) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
- 9) Menyiapkan dan memverifikasi cek kasir.

h. Funding Officer

Funding Officer (FO) adalah posisi karyawan yang bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan, bank adalah

sebagai tempat menyimpan dan berinvestasi, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah juga dapat melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan.

Tanggung Jawab Utama Funding Officer yaitu:

- 1) Mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro.
- 2) Membuka Rekening Tabungan Baru (Akuisisi).
- 3) Mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (Loyalti).
- 4) Mengajak Nasabah untuk top up tabungan (Retensi).
- 5) Monitoring produk – produk yang telah terjual (Maintenance).
- 6) Follow Up nasabah semua produk.
- 7) Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.

i. HSE (*Health and Safety Enviromental*)

HSE Officer merupakan bagian yang bertanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan para tenaga kerja di perusahaan, pada deskripsi jabatan HSE Officer harus mengawasi dan memastikan tenaga kerja bekerja sesuai dengan SOP agar kesehatan tenaga kerja dapat terjamin.

Tanggung Jawab Utama HSE yaitu:

- 1) Membuat program K3 dan perencanaan pengimplementasian.

- 2) Membuat laporan menganalisis data statistik SHE.
- 3) Melakukan pemeriksaan pada peralatan kerja, kesehatan tenaga kerja sertalingkungan kerja.
- 4) Meninjau keselamatan kerja dan pelatihan keselamatan.
- 5) Memastikan tenaga kerja telah bekerja sesuai dengan SOP.

B. Penyajian Data

1. Uji Deskriptif

Uji deskriptif responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 responden, dimana kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan karakteristik yaitu sebagai berikut:

a. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Perempuan	42	42%
2	Laki-laki	58	58%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah perempuan yakni 42 orang (42%), sedangkan laki-laki sebanyak 58 orang (58%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis

kelamin nasabah pada Bank Mega Syariah KCP Jember dan menjadi sampel penelitian ini adalah didominasi oleh laki-laki.

b. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3.2
Responen Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	20-25 tahun	40	40%
2	26-30 tahun	25	25%
3	31-35 tahun	25	25%
4	> 36 tahun	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata usia responden terbesar dalam penelitian ini adalah berumur 20 sampai 25 tahun yakni sebanyak 40 orang (40%), kemudian disusul oleh responden yang berumur antara 26 sampai 30 tahun sebanyak 25 orang (25%), responden yang berumur antara 31 sampai 35 tahun sebanyak 25 orang (25%), dan responden > 36 tahun sebanyak 10 orang (10%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden di Bank Mega Syariah KCP Jember berumur 20 sampai 25 tahun dengan jumlah 40 orang dari 100 responden.

c. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir

Tabel 3.3
Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1	SMA	38	38%
2	D3	37	37%

3	S1	15	15%
4	S2	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa data responden di Bank Mega syariah KCP Jember mengenai pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa terdapat 3 orang responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA dengan presentase sebesar 38%, responden yang berpendidikan terakhir D3 sebanyak 37 orang responden dengan presentase sebesar 37%, responden yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 15 orang responden dengan presentase sebesar 15%, dan ada 10 responden yang berpendidikan terakhir S2 dengan presentase sebesar 10%. Dengan demikian, responden di Bank Mega Syariah KCP Jember sebagian besar berpendidikan terkahir SMA dengan jumlah 38 orang dari 100 responden dengan presentase sebesar 38%.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat ukuran suatu instrumen memiliki tingkat kevalidan. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Apabila suatu instrumen memiliki tingkat validitas yang tinggi maka dat tersebut dinilai valid dan dapat dianggap mewakili variabel yang diukur sesuai yang diinginkan oleh peneliti, sedangkan apabila

nilai validitas rendah maka instrumen tersebut belum valid, instrumen tersebut kurang mewakili variabel yang diteliti.⁵⁹

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer berupa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), Dengan cara besarnya korelasi (r hitung) yang diperoleh dari hasil output SPSS dibandingkan dengan besarnya r tabel, dengan ketentuan sebagai berikut.⁶⁰

Jika r hitung $>$ r tabel maka data valid.

Jika r hitung $<$ r tabel maka data tidak valid.

Adapun r tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 untuk dua arah pada penelitian ini sebesar 0,1966 yang didapat dari melihat r tabel *product moment* dengan menggunakan rumus df (degree of freedom) = $(N-2)$, dengan N merupakan jumlah butir pernyataan yang diajukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini nilai N adalah 100. Jadi $df = N-2$ atau $df = 100-2 = 98$. Maka didapat nilai r tabel sebesar 0,1966. Berikut ini merupakan hasil validitas instrumen dengan menggunakan program SPSS:

Tabel 3.4
Hasil Validitas X1 (Pelayanan)

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,826	$>$	0,1966	Valid
2	X1.2	0,845	$>$	0,1966	Valid
3	X1.3	0,516	$>$	0,1966	Valid
4	X1.4	0,506	$>$	0,1966	Valid
5	X1.5	0,848	$>$	0,1966	Valid

⁵⁹ Zahriyah, *Aplikasi*. Hal:99

⁶⁰ Ibid.

6	X1.6	0,846	>	0,1966	Valid
---	------	-------	---	--------	-------

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil validitas diatas maka dapat diketahui bahwa semua pertanyaan variabel X1 (pelayanan) dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{hitung} diantara kisaran 0,506-0,848 lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966.

Tabel 3.5
Hasil Validitas X2 (Kinerja Customer Service)

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,877	>	0,1966	Valid
2	X2.2	0,851	>	0,1966	Valid
3	X2.3	0,529	>	0,1966	Valid
4	X2.4	0,477	>	0,1966	Valid
5	X2.5	0,874	>	0,1966	Valid
6	X2.6	0,885	>	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil validitas diatas maka dapat diketahui bahwa semua pertanyaan variabel X2 (kinerja customer service) dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{hitung} diantara kisaran 0,477-0,885 lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966.

Tabel 3.6
Hasil Validitas X3 (Kepuasan)

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	Y1	0,854	>	0,1966	Valid
2	Y2	0,885	>	0,1966	Valid
3	Y3	0,485	>	0,1966	Valid

4	Y4	0,499	>	0,1966	Valid
5	Y5	0,852	>	0,1966	Valid
6	Y6	0,856	>	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil validitas diatas maka dapat diketahui bahwa semua pertanyaan variabel Y (kepuasan) dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{hitung} diantara kisaran 0,485-0,885 lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengetahui apakah suatu data memiliki konsentrasi atau keteraturan dari hasil pengukuran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui instrumen tersebut layak atau tidak digunakan sebagai alat ukur kepada responden. Pada penelitian ini digunakan metode *Cronbach Alpha* yang digunakan untuk menguji *reliable* atau tidak. Pengukuran dengan metode ini menggunakan skala 0 sampai 100, apabila nilai alpha lebih dari 60% maka instrumen tersebut dikatakan *reliable*.⁶¹ Berikut ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas:

⁶¹ Zahriyah, *Aplikasi*. Hal:95

Tabel 3.7
Hasil Uji Reabilitas X1 (Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar $0,840 > 0,60$. Jadi, pelayanan ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reabilitas X2 (Kinerja Customer Service)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	6

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar $0,860 > 0,60$. Jadi, kinerja customer service ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3.9
Hasil Uji Reabilitas Y (Kepuasan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan sebesar $0,848 > 0,60$. Jadi, kepuasan ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁶² Dalam penelitian ini penyajian data yang digunakan dari jawaban responden yang diuji dengan menggunakan statistik deskriptif frekuensi dengan perhitungan mean, median, modus. Serta pemberian skor pada penelitian ini yaitu: Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Ragu-ragu (RR) diberi skor 3, Tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1. Sehingga dapat dihasilkan uji statistik deskriptif sebagai berikut:

a. Uji Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X1)

Tabel 3.10
Uji Statistik Variabel X1

Pernyataan	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase	Nilai pusat
X1.1	SS	33	33%	Mean = 4,09
	S	54	54%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	1	1%	
	STS	5	5%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X1.2	SS	40	40%	Mean = 4,21

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Hal:147-148.

	S	49	49%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	4	4%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X1.3	SS	14	14%	Mean = 3,88
	S	62	62%	
	RR	22	22%	Median = 4,00
	TS	2	2%	
	STS	0	0%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X1.4	SS	14	14%	Mean = 3,88
	S	62	62%	
	RR	22	22%	Median = 4,00
	TS	2	2%	
	STS	0	0%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X1.5	SS	40	40%	Mean = 4,22
	S	50	50%	
	RR	6	6%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	4	4%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X1.6	SS	34	34%	Mean = 4,16
	S	56	56%	
	RR	6	6%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	4	4%	Mode = 4
	Total	100	100%	

Sumber: Data Primer, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden

Variabel Pelayanan yaitu:

X1.1: Pada pertanyaan layanan yang diberikan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 33% menyatakan sangat setuju (SS), 54% responden menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR),

1% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.1) dari data angket jawaban responden pada indikator kepatuhan memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,09, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X1.2: Pada pertanyaan memberikan layanan secara akurat, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 40% menyatakan sangat setuju (SS), 49% responden menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 4% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.2) dari data angket jawaban responden pada indikator keandalan memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,21, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X1.3: Pada pertanyaan kemampuan pelayanan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 14% menyatakan sangat setuju (SS), 62% responden menyatakan setuju (S), 22% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 2% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.3) dari data angket jawaban responden pada indikator ketanggapan memiliki mean

atau nilai rata-rata sebesar 3,88, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X1.4: Pada pertanyaan pelayanan yang mampu berlaku sopan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 14% menyatakan sangat setuju (SS), 62% responden menyatakan setuju (S), 22% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 2% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.4) dari data angket jawaban responden pada indikator jaminan memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3,88, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X1.5: Pada pertanyaan mampu memahami kebutuhan dan keluhan nasabah, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 40% menyatakan sangat setuju (SS), 50% responden menyatakan setuju (S), 0% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 4% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.5) dari data angket jawaban responden pada indikator empati memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,22, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X1.6: Pada pertanyaan menggunakan peralatan yang canggih, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 34% menyatakan sangat setuju (SS), 56% responden menyatakan setuju (S), 6% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 4% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X1.6) dari data angket jawaban responden pada indikator bukti fisik memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,16, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

b. Uji Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Kinerja Customer Service (X2)

Tabel 3.11
Uji Statistik Variabel X2

Pernyataan	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase	Nilai pusat
X2.1	SS	34	34%	Mean = 4,08
	S	52	52%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	2	2%	
	STS	5	5%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X2.2	SS	38	38%	Mean = 4,14
	S	48	48%	
	RR	9	9%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	5	5%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X2.3	SS	15	15%	Mean = 3,89
	S	62	62%	
	RR	20	20%	Median = 4,00

	TS	3	3%	
	STS	0	0%	Mode = 4
	Total	100	100%	
X2.4	SS	15	15%	
	S	62	62%	
	RR	20	20%	Median = 4,00
	TS	3	3%	
	STS	0	0%	
		Total	100	100%
X2.5	SS	38	38%	Mean = 4,16
	S	50	50%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	5	5%	
		Total	100	100%
X2.6	SS	34	34%	Mean = 4,12
	S	54	54%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	5	5%	
		Total	100	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden variabel kinerja yaitu:

X2.1: Pada pertanyaan mampu dan sesuai ketetapan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 34% menyatakan sangat setuju (SS), 52% responden menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 2% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% resnponden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.1) dari data angket jawaban responden pada indikator kualitas kerja memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,08, median

atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X2.2: Pada pertanyaan berusaha menyelesaikan tugas dalam baik, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 38% menyatakan sangat setuju (SS), 48% responden menyatakan setuju (S), 9% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.2) dari data angket jawaban responden pada indikator kuantitas memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,14, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X2.3: Pada pertanyaan melakukan pekerjaannya dengan sesuai rencana, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 15% menyatakan sangat setuju (SS), 62% responden menyatakan setuju (S), 20% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 3% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.3) dari data angket jawaban responden pada indikator ketetapan waktu memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3,89, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X2.4: Pada pertanyaan selalu berusaha memiliki keteraturan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 15% menyatakan sangat setuju (SS), 62% responden menyatakan setuju (S), 20% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 3% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.4) dari data angket jawaban responden pada indikator efektifitas kerja memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3,89, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X2.5: Pada pertanyaan selalu memiliki inisiatif dalam bekerja, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 38% menyatakan sangat setuju (SS), 50% responden menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.5) dari data angket jawaban responden pada indikator kemandirian memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,16, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

X2.6: Pada pertanyaan mempunyai komitmen yang tinggi, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 34% menyatakan sangat setuju (SS), 54% responden

menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (X2.6) dari data angket jawaban responden pada indikator komitmen memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,12, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

c. Uji Statistik Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 3.12
Uji Statistik Variabel Y

Pernyataan	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase	Nilai pusat
Y1	SS	36	36%	Mean = 4,14
	S	52	52%	
	RR	7	7%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	5	5%	Mode = 4
	Total	100	100%	
Y2	SS	41	41%	Mean = 4,23
	S	49	49%	
	RR	6	6%	Median = 4,00
	TS	0	0%	
	STS	4	4%	Mode = 4
	Total	100	100%	
Y3	SS	14	14%	Mean = 3,84
	S	59	59%	
	RR	24	24%	Median = 4,00
	TS	3	3%	
	STS	0	0%	Mode = 4
	Total	100	100%	
Y4	SS	14	14%	Mean = 3,84
	S	59	59%	
	RR	24	24%	Median = 4,00

	TS	3	3%		
	STS	0	0%	Mode = 4	
	Total	100	100%		
Y5	SS	41	41%		Mean = 4,23
	S	49	49%		
	RR	6	6%	Median = 4,00	
	TS	0	0%		
	STS	4	4%		
		Total	100	100%	Mode = 4
	Y6	SS	37	37%	Mean = 4,19
S		53	53%		
RR		6	6%	Median = 4,00	
TS		0	0%		
STS		4	4%		
		Total	100	100%	Mode = 4

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden variabel kepuasan yaitu:

Y1: Pada pertanyaan menerima keluhan, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 36% menyatakan sangat setuju (SS), 52% responden menyatakan setuju (S), 7% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 5% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y1) dari data angket jawaban responden pada indikator sistem keluhan dan saran memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,12, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Y2: Pada pertanyaan jika pelayanannya dilakukan dengan cepat, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden

menunjukkan dari 41% menyatakan sangat setuju (SS), 49% responden menyatakan setuju (S), 6% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 4% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y2) dari data angket jawaban responden pada indikator mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,23, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Y3: Pada pertanyaan melakukan survei berkala, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 14% menyatakan sangat setuju (SS), 59% responden menyatakan setuju (S), 24% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 3% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y3) dari data angket jawaban responden pada indikator survei kepuasan nasabah memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3,84, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Y4: Pada pertanyaan tetap menjalin komunikasi, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 14% menyatakan sangat setuju (SS), 59% responden menyatakan setuju (S), 24% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 3% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 0%

responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y4) dari data angket jawaban responden pada indikator analisis tingkat kehilangan nasabah memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3,84, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Y5: Pada pertanyaan menanyakan kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan atau jasa, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 41% menyatakan sangat setuju (SS), 49% responden menyatakan setuju (S), 6% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 4% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y5) dari data angket jawaban responden pada indikator kepuasan nasabah dalam keseluruhan memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,23, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Y6: Pada pertanyaan memperhatikan kepuasan nasabah dengan mencatat keluhannya, item pertanyaan semua di KCP Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 37% menyatakan sangat setuju (SS), 53% responden menyatakan setuju (S), 6% responden menyatakan ragu-ragu (RR), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), kemudian 4% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Nilai pusat pertanyaan (Y6) dari data angket jawaban

responden pada indikator ketidakpuasan nasabah memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 4,19, median atau nilai tengah sebesar 4,00 dan nilai mode atau modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dimana untuk mengetahui data terdistribusi normal atau tidak. Sebuah data dikatakan terdistribusi normal jika nilai residualnya terstandarisasi sebagian besar mendekati rata-ratanya.⁶³ Untuk menguji apakah distribusi data berdistribusi normal atau tidak, dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara menggunakan analisis uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dari data yang diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22:

Tabel 3.13
Uji Normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70454507
Most Extreme Differences	Absolute	.218
	Positive	.109
	Negative	-.218
Kolmogorov-Smirnov Z		2.183
Asymp. Sig. (2-tailed)		.674

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer, 2020

⁶³ Zahriyah, *Aplikasi*. Hal:61.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari data tersebut nilai asymp. Sig (2-tailed) $0,674 > 0,05$ maka dapat diketahui H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang tidak terdistribusi normal atau residual berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan linier antar variabel independen. Jika antar variabel independen dalam satu regresi terdapat hubungan linier maka hal itu disebut dengan multikolinieritas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.⁶⁴

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflationfactors* (VIF) dari masing-masing variabel. Berikut ini merupakan hasil uji multikolinearitas:

Tabel 3.14
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1.(Constant)	27.869	3.570		7.807	.000		
Pelayanan	.040	.100	.040	.402	.689	.978	1.022

⁶⁴ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Hal:91.

Kinerja Customer Service	-0.192	0.094	-0.205	-2.044	0.044	0.978	1.022
--------------------------	--------	-------	--------	--------	-------	-------	-------

a. Dependent Variable:

Kepuasan

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa *nilai Variance Inflationfactors* (VIF) dari variabel Pelayanan sebesar 1,022 < 0,10 dan nilai *Tolerance* (TOL) sebesar 0,978 > 0,10. Maka berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut terbebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu daam persamaan regresi mempunyai varians yang sama atau tidak. Jika mempunyai varians yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas, sedangkan jika mempunyai varians yang tidak sama, berarti tidak terdapat heteroskedastisitas.⁶⁵ Salah satu cara mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan cara meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya disebut dengan metode Glejser.⁶⁶ Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser.

⁶⁵ Sugiyono dan Susanto, *Cara Mudah*, 336.

⁶⁶ Zahriyah, *Aplikasi*, Hal:83.

Tabel 3.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejder

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.718	2.706		.265	.791
Pelayanan	.022	.076	.029	.288	.774
Kinerja Customer Service	.048	.071	.069	.672	.503

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil data diatas dapat dilihat bahwa semua variabel- variabel independen memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05 dengan rincian nilai Sig. Variabel Pelayanan 0,744 > 0,05, dan variabel kinerja customer service 0,503 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa dari model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.⁶⁷ Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen atau variabel terikat dan ada tiga variabel independen atau bebas. Berikut ini merupakan hasil uji regresi linier berganda antara variabel pelayanan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) Terhadap

⁶⁷ Zahriyah, *Aplikasi*, Hal:54.

kepuasan (Y). Berikut ini adalah hasil uji linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 3.16
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.869	3.570		7.807	.000
Pelayanan	.040	.100	.040	5.402	.689
Kinerja Customer Service	.192	.094	.205	2.244	.044

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer, 2020

Adapun persamaan model regresi linier berganda dalam penelitian ini untuk variabel pelayanan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) terhadap Kepuasan (Y) pada Bank Mega Syariah KCP Jember secara umum adalah sebagai berikut:

$$Y = + {}_1X_1 + {}_2X_2 + e$$

$$Y = 27,869 + 0,040 X_1 + 0,192 X_2 + e$$

Adapun maksud dari persamaan model regresi linier berganda diatas adalah:

- Nilai konstanta sebesar 27,869 artinya jika seluruh variabel dianggap konstanta, maka nilai kepuasan sebesar 27,869.
- Nilai koefisien variabel pelayanan (X_1) sebesar 0,040 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, artinya setiap peningkatan

variabel Pelayanan sebesar 1%, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,040 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap atau nol (0) atau konstan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin kuat pengaruh variabel pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember. Dan sebaliknya, semakin lemah pengaruh variabel pelayanan maka semakin menurunkan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember.

- c. Nilai koefisien variabel kinerja customer service (X_2) sebesar 0,192 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, artinya setiap peningkatan variabel kinerja customer service 1%, maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,192 dengan asumsi variabel lainnya bernilai tetap atau nol (0) atau konstan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin kuat pengaruh variabel kinerja customer service maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember. Dan sebaliknya, semakin lemah pengaruh variabel kinerja customer service maka semakin menurunkan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.⁶⁸ Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H_0 = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

H_a = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu nasabah.\

Dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- 1) Jika probabilitas $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika probabilitas $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Cara kedua uji t dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:⁶⁹

- 1) $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ = maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ = maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun nilai t tabel dalam penelitian ini sebesar 1,660. Nilai tersebut diperoleh dari df (*degree of freedom*) = n-k dimana n = banyak observasi atau jumlah responden keseluruhan dan k =

⁶⁸ Ghozali, *Aplikasi*, Hal:62.

⁶⁹ Zahriya, *Aplikasi Komputer Teori*. Hal:56

banyaknya variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat.⁷⁰ Jadi $df = n - k = 100 - 3 = 97$. Berikut ini adalah hasil pengujian dengan menggunakan SPSS:

Tabel 3.17
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.869	3.570		7.807	.000
	Pelayanan	.040	.100	.040	5.402	.019
	Kinerja Customer Service	.192	.094	.205	2.244	.044

a. Dependent Variable:
Kepuasan

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil Uji Parsial pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki nilai probabilitas atau signifikansi t sebesar 0,019 dengan nilai t hitung sebesar 5,402. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi $t < 0,05$ ($0,019 < 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel ($5,402 > 1,660$). Sehingga, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan) pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

Sedangkan untuk variabel kinerja customer service memiliki nilai probabilitas atau signifikansi t sebesar 0,044 dengan nilai t hitung

⁷⁰ Sugiyono, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Hal:170.

sebesar 2,244. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi $t < 0,05$ ($0,044 < 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel ($2,244 > 2,160$). Sehingga, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kinerja customer service) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan) pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ variabel terikat.⁷¹ adapun hipotesis yang digunakan adalah:
 H_0 = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) tidak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

H_a = variabel independen (pelayanan dan kinerja customer service) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu nasabah.

Dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- 1) Jika probabilitas $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika probabilitas $f < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

⁷¹ Ghozali, *Aplikasi*. Hal: 61

Selain itu dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Adapun dasar pengambilan yang digunakan adalah sebagai berikut:⁷²

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$ = maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$ = maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 3,09. Nilai tersebut diperoleh dari df_1 untuk pembilang atau sering disimbolkan dengan N1 dengan rumus $df_1 = k-1$ dan df_2 = untuk penyebut atau sering disimbolkan dengan N2 dengan rumus $df_2 = n-k$, dimana n adalah banyaknya observasi atau jumlah responden keseluruhan dan k = banyaknya variabel, baik variabel bebas maupun variabel terikat.⁷³ Jadi $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = n-k = 100-2 = 98$. Berikut ini hasil pengujian dengan menggunakan SPSS:

Tabel 3.18
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	65.598	2	32.799	3.342	.000
Residual	1358.642	97	14.007		
Total	1424.240	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Customer Service, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber: Data primer, 2020

⁷² Zahriyah, *Aplikasi*, Hal:56.

⁷³ Sugiyono, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Hal:207.

Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 dengan F hitung sebesar 2,342. Karena signifikansi F < 0,05 (0,000 < 0,05) dan F hitung > F tabel (3,342 > 3,09), maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan, kinerja customer service dan kepuasan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

c. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Determinan (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0-1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁷⁴

Tabel 3.19
Hasil Uji koefisien Determinan (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.215 ^a	.046	.726	3.743

a. Predictors: (Constant), Kinerja Customer Service, Pelayanan

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil tabel uji koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,726 atau 72,5%. Jadi variabel kinerja

⁷⁴ Ghozali, *Aplikasi*, Hal:31

karyawan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) memiliki hubungan determinasi sebesar 72,5% dan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

D. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner sebagai metode pengumpulan data dan kemudian dianalisis dengan uji regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel, pelayanan, kinerja customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember. maka dalam pembahasan ini akan dijelaskan terkait dengan rumusan masalah dalam penelitian ini. Oleh karena itu pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh signifikan pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember.

- a. Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan) pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dapat dilihat dari kepatuhan (*compliance*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepuasan, terbukti dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,40 dengan arah positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan maka semakin meningkat kepuasan. Sebaliknya, apabila semakin lemah pelayanan maka akan menurun tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil Uji Parsial menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki nilai probabilitas atau signifikansi t sebesar 0,689 dengan nilai t hitung sebesar 5,402. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi $t < 0,05$ ($0,019 < 0,05$) dan t hitung $>$ t tabel ($5,402 > 1,660$).

- b. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diatas menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan, kinerja customer service dan kepuasan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 dengan F hitung sebesar 2,342. Karena signifikansi $F < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan F hitung $>$ F tabel ($3,342 > 3,09$).

2. Pengaruh signifikan kinerja customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember.

- a. Kinerja customer service berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kinerja customer service) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan) pada Bank Mega Syariah KCP

Jember. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja customer service merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Kinerja customer service yang berpengaruh terhadap kepuasan dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas, ketetapan waktu, efektifitas kerja, kemandirian, dan komitmen. Kinerja customer service berpengaruh positif terhadap kepuasan, terbukti dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,192 atau 19,2% dengan arah positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja customer service maka semakin meningkat kepuasan. Sebaliknya, apabila semakin lemah kinerja customer service maka akan menurun tingkat kepuasan. Sedangkan untuk variabel kinerja customer service memiliki nilai probabilitas atau signifikansi t sebesar 0,044 dengan nilai t hitung sebesar 2,244. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi $t < 0,05$ ($0,044 < 0,05$) dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,244 > 2,160$).

- b. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diatas menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan, kinerja customer service dan kepuasan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pada Bank Mega Syariah KCP Jember. Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 dengan F hitung sebesar 2,342. Karena signifikansi $F < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($3,342 > 3,09$), maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan, kinerja

customer service dan kepuasan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

3. Determinan pelayanan customer service dan kinerja customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember

- a. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi kinerja karyawan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) memiliki hubungan determinasi terhadap variabel pelayanan (Y)
- b. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,726 atau 72,5%. Jadi pelayanan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) memiliki hubungan determinasi sebesar 72,5% dan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial (uji T) Pelayanan memiliki besaran signifikansi $t < 0,05$ ($0,019 < 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel ($5,402 > 1,660$).
Berdasarkan hasil uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 dengan F hitung sebesar 2,342. Karena signifikansi F $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan F hitung $> F$ tabel ($3,342 > 3,09$).
2. Berdasarkan hasil Uji parsial (uji T) variabel kinerja customer service memiliki nilai probabilitas atau signifikansi t sebesar 0,044 dengan nilai t hitung sebesar 2,044. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi $t < 0,05$ ($0,044 < 0,05$) dan t hitung $> t$ tabel ($2,244 > 2,160$).
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* sebesar 0,726 atau 72,5%. Jadi pelayanan (X_1), dan kinerja customer service (X_2) memiliki hubungan determinasi sebesar 72,5% dan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

B. SARAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang terbatas, sehingga jika ada penelitian yang baru maka menunjukkan hasil yang berbeda pula. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, kinerja customer service dan kepuasan yang masing-masing memiliki 6 indikator berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember, seperti faktor internal dan eksternal:

1. Disarankan agar perlunya Bank Mega Syariah KCP Jember perlu lebih memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya, hal ini dimaksudkan agar nasabah puas atau pelayanan yang telah diberikan.
2. Bank Mega Syariah KCP Jember juga harus memperhatikan variabel yang dianggap signifikan untuk meningkatkan nasabah dalam menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember untuk kemajuan bank di tengah persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif dan akhirnya mampu untuk mempertahankan nasabahnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agama Departemen RI. 2005. *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Syaamil Al-Quran)
- Agus. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang*”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.
- Anggraini, Gadis. 2018. “*Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman*”,Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sumatera Utara.
- Ayu Wandari, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah*”, (2018). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islan Negeri Raden Intan Lampung
- Bill Stinnet. *Think Like Your Customer*. (Jakarta: Alex Media Komputindo)
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka)
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Univesitas Diponegoro)
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Medi)
- Harun, Risdianti. 2016.“*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*”.Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- <http://repository.widyatama.ac.id>, 01 November 2019.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung, Alfabeta)
- Ibnu Dahwan, “*Pentingnya Pelayanan Pelanggan Dalam Bisnis*”.
- Ikatan Banking Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Isbach,Irwan. 2013. *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press)
- Ismanto,Kuat. 2006. *Manajemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka pelajar)

- Kasmir. 2007. *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana)
- Khalis Nur. 2016. *Pengaruh Kinerja Customer Service Officer (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah
- Kotler, Philip 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga)
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Implimentasi dan Kontrol*, Edisi ke 9 Jilid 1, (Jakarta: PT. Prenhalindo)
- Kotler, Philip. 2009. Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Thirteenth Edition, Jilid 1 Alih Bahasa Bob Sabran, (Jakarta;Penerbit Erlangga)
- Lupiyaodi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salamba Empat)
- Muhammad. 2005. *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Grahailmu)
- Musthafa Kamal, Yusron. 2016. *“Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun”*, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nirwa. 2018. *“Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia PERSERO Tbk Unit Batua Raya (pendekatan Manajemen Islam)”*.Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
- Noor,Juliansyah. *Meode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Bandung: Pustaka Pelajar)
- Prawirosentono, Susyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan Edisi Pertama*, (Yogyakarta: BPFE)
- Pudji Muljono, Djaali. 2008. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo)
- Rambat Lupiyaodi, A,Hamdani. 2008. *Manajemen pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat)
- Rianto Al Arif, M Nur. 2010.*Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta)

- Rivai Zainal Vieitha. 2017. *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Robbins, Stephen. 2006. *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Alih Bahasa. (Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan)
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press)
- Susanti, Novi, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang pondok Pinang*, (jurnal Ilmiah Feasible, vol.1, No. 1, Februari 2019:55-62
- Tim penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember:IAIN Jember Press)
- Usman. Husaini. 2009. *Manajemen, Praktik, dan Riset Pendidikan edisi ke tiga*, (Jakarta: PT Bumi Aksa)
- Wiwik,. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) Terhadap Kepuasan Nasabah Beritransaksi Diperbankan*”,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Yupitri, Evi. 2012. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah mandiri di medan*, (jurnal Ekonomi dan keuangan, Vol. 1, NO.1, Desember)
- Zahriya, Aminatus. 2018. *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jember

IAIN JEMBER

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Analisis Pengaruh Pelayanan, Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Keputusan Menabung Di Bank Mega Syariah KCP Jember	- Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepatuhan (<i>Compliance</i>) 2) Keandalan (<i>Reability</i>) 3) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4) Jaminan (<i>Assurance</i>) 5) Empati (<i>Empathy</i>) 6) Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wawancara 2) Kuisisioner (angket) 3) Observasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pendekatan Penelitian Kuantitatif 2) Teknik Pengambilan Sampel yaitu dengan Sampling Jenuh 3) Analisa data Uji Asumsi Klasik 4) Menggunakan analisis Regresi Linier berganda 5) Uji hipotesis: Uji T, Uji F, dan Uji R². 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah pelayanan Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember? 2) Apakah kinerja Customer Service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember? 3) Apakah pelayanan Customer Service dan kinerja Customer Service secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah KCP Jember?
	- Kinerja Customer Service	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas kerja 2) Kuantitas 3) Ketetapan waktu 4) Efektif kerja 5) Kemandirian 6) Komitmen 			
	- Kepuasan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sistem keluhan dan saran 2) Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit 3) Survei kepuasan nasabah 4) Analisis nasabah yang hilang atau berganti (<i>Lost Customer Analysis</i>) 5) Kepuasan nasabah keseluruhan 6) Ketidakpuasan nasabah 			

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM KEPUTUSAN MENABUNG DI BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

I. DATA RESPONDEN

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Usia : a.20-25Thn b.26-30 Thn c.31-35 Thn d.>36 Thn*
4. Jenis kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki*
5. Pendidikan terakhir : a. SMA b. D3 c. S1 d.S2*

*Contreng bagian yang perlu

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda contreng/*checklist* () pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan :

- | | | |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberi nilai 5) |
| S | = Setuju | (diberi nilai 4) |
| RR | = Ragu-Ragu | (diberi nilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

III. DAFTAR PERNYATAAN

1. Variabel Pelayanan (X1)

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kepatuhan (<i>Compliance</i>)						
1	Layanan yang diberikan karyawan Bank Mega Syariah KCP Jember terhadap konsumen sesuai aturan					
Keandalan (<i>Relibility</i>)						
2	Karyawan Bank Mega Syariah KCP Jember memberikan layanan secara akurat kepada nasabah					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3	Kemampuan pelayanan yang diberikan Bank Mega Syariah KCP Jember memberikan layanan yang secara cepat dan tepat					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4	Pelayanan di Bank Mega Syariah KCP Jember mampu berlaku sopan, santun, dan respek terhadap nasabah					
Empati (<i>Empathy</i>)						
5	Pelayanan di Bank Mega Syariah KCP Jember mampu memahami kebutuhan dan keluhan nasabah					
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)						
6	Produksi di Bank Mega Syariah KCP Jember menggunakan peralatan yang canggih					

2. Variabel Kinerja Customer Service (X2)

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kualitas kerja						
1	Kinerja <i>customer service</i> mampu dan sesuai dengan ketetapan dan ketelitian yang akan diberikan kepada nasabah					
Kuantitas						
2	Kinerja <i>customer service</i> berusaha menyelesaikan tugas dalam baik sesuai dengan beban kerja yang di berikan oleh pihak terkait					
Ketepatan waktu						
3	Kinerja <i>customer service</i> melakukan pekerjaanya dengan sesuai rencana, target yang telah ditentukan					
Efektifitas kerja						
4	Kinerja <i>customer service</i> selalu berusaha memiliki keteraturan dan keakuratan dalam bekerja					
Kemandirian						
5	Kinerja <i>customer service</i> selalu memiliki inisiatif dalam bekerja tanpa perlu diberitahu atai diinstruksikan					
Komitmen						
6	Kinerja <i>customer service</i> mempunyai komitmen yang tinggi dalam bekerja terhadap perusahaan					

3. Varibel Kepuasan (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Sistem keluhan dan saran						
1	Di Bank Mega Syariah KCP Jember menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah					
Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit						
2	Nasabah akan merasa puas jika pelayanannya dilakukan dengan cepat dan tanggap					
Survei kepuasan nasabah						
3	Di Bank Mega Syariah KCP Jember melakukan survei berkala untuk mengukur kepuasan nasabah					
Analisis tingkat kehilangan nasabah						
4	Di Bank Mega Syariah KCP Jember tetap menjalin komunikasi dengan mantan nasabah					
Kepuasan nasabah keseluruhan						
5	Di Bank Mega Syariah KCP Jember tetap menanyakan kepada nasabah mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan					
Ketidakpuasan nasabah						
6	Di Bank Mega Syariah KCP Jember memperhatikan kepuasan nasabah dengan mencatat keluhannya					

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN


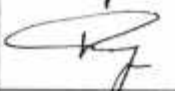

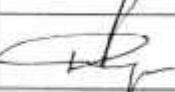



Lokasi penelitian:

Kantor Bank Mega Syariah KCP Jember

Jl. Hayam Wuruk No. 57, Gerdu, Sempusari, Kec. Kaliwates,

Kab. Jember, Jawa Timur.

Telepon: 0331-483163

No.	Tanggal	Uraian kegiatan	Paraf
1	20 Februari 2020	Menyerahkan surat izin penelitian dan proposal ke Bank Mega Syariah KCP Jember	
2	27 Februari 2020	Meminta data profil Bank Mega Syariah KCP Jember, struktur serta visi dan misi Bank Mega Syariah KCP Jember	
3	02 Maret 2020	Melakukan survey langsung kepada nasabah sekaligus memberikan angket kepada nasabah	
4	10 Maret 2020	Memberikan angket kepada nasabah	
5	17 Maret 2020	Memberikan angket kepada nasabah	
6	07 April 2020	Memberikan angket kepada nasabah	
7	28 April 2020	Memberikan angket kepada nasabah	
8	30 April 2020	Meminta tanda tangan dan surat pemberitahuan bahwa selesai penelitian	

Jember, 30 April 2020



Rizal Candra Puspito
Sub Branch Operasional Manager

REKAPITULASI KUESIONER

1. Tabulasi Pelayanan (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
1	2	3	4	4	4	4	21
2	5	4	5	5	4	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	4	4	3	3	20
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	4	4	3	3	20
8	5	5	4	4	5	5	28
9	1	1	3	3	1	1	10
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	5	4	4	5	5	28
13	4	4	5	5	4	4	26
14	5	4	3	3	4	5	24
15	4	5	4	4	5	4	26
16	5	5	4	4	5	5	28
17	4	5	3	3	5	4	24
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	4	4	5	5	28
21	4	4	5	5	4	4	26
22	1	4	3	3	4	5	20
23	4	5	4	4	5	4	26
24	5	5	4	4	5	5	28
25	4	5	3	3	5	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	4	5	5	4	5	28
28	5	5	4	5	5	5	30
29	3	3	4	4	3	3	20
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	5	5	4	4	26
32	5	4	3	3	4	5	24
33	4	5	4	4	5	4	26
34	5	5	4	4	5	5	28

35	4	5	3	3	5	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	5	4	4	5	5	28
39	4	4	5	5	4	3	25
40	5	4	3	2	4	5	23
41	4	5	4	4	5	4	26
42	5	5	4	4	5	5	28
43	4	5	3	3	5	4	24
44	4	4	3	3	4	4	22
45	4	3	4	4	4	4	23
46	5	5	4	4	5	5	28
47	4	4	4	4	4	4	24
48	3	3	2	2	3	3	16
49	5	5	4	4	3	5	26
50	1	1	3	3	1	1	10
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	5	5	4	3	5	5	27
54	4	4	5	5	4	4	26
55	5	4	3	3	4	5	24
56	4	5	4	4	5	4	26
57	5	5	4	4	5	5	28
58	4	5	3	3	5	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	3	3	4	4	22
61	5	5	4	4	5	5	28
62	4	4	5	5	4	4	26
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	4	4	3	3	20
65	5	5	4	4	5	5	28
66	1	1	3	3	1	1	10
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	2	4	4	5	5	25
70	4	4	5	5	4	4	26
71	5	4	3	3	4	5	24
72	4	5	4	4	5	4	26
73	1	5	4	4	5	5	24

74	4	5	3	3	5	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	4	4	5	3	26
78	4	4	5	5	4	4	26
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	4	4	3	3	20
81	5	5	4	4	5	5	28
82	1	1	3	3	1	1	10
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	5	4	4	3	5	26
86	4	4	5	5	4	4	26
87	5	4	3	3	4	5	24
88	4	5	4	4	5	4	26
89	5	5	4	4	5	5	28
90	4	5	3	3	5	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	2	2	4	4	20
93	5	5	4	4	5	5	28
94	4	4	5	5	4	4	26
95	5	4	3	3	4	5	24
96	4	3	4	4	5	4	24
97	5	5	4	4	5	5	28
98	4	5	3	3	5	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24
100	3	4	4	4	4	4	23

IAIN JEMBER

2. Tabulasi Kinerja Customer Service (X2)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
1	4	4	3	4	4	4	23
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	3	4	4	5	5	26
4	4	4	5	5	4	4	26
5	5	4	3	3	4	5	24
6	2	5	3	4	5	4	23
7	5	5	4	4	5	5	28
8	4	5	3	3	5	4	24
9	4	4	3	3	4	4	22
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	4	3	5	5	27
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	2	2	3	3	16
14	5	5	4	4	3	5	26
15	1	1	3	3	1	1	10
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	4	4	5	2	25
19	4	4	3	5	4	4	24
20	5	4	3	3	4	4	23
21	4	5	4	4	5	4	26
22	5	5	4	4	5	5	28
23	4	5	3	3	4	4	23
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	3	3	4	4	22
26	5	5	4	4	5	5	28
27	4	4	5	3	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	3	4	4	3	3	20
30	5	3	4	4	5	5	26
31	1	1	3	3	1	1	10
32	4	4	4	4	3	4	23
33	2	3	4	4	4	4	21
34	5	4	5	5	4	5	28
35	5	5	5	3	5	5	28
36	3	3	4	4	3	3	20

37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	3	4	4	4	23
39	3	3	4	4	3	3	20
40	5	5	4	4	5	5	28
41	1	1	3	3	1	1	10
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	5	4	4	5	5	28
45	4	4	5	5	4	4	26
46	5	4	3	3	4	5	24
47	4	5	4	4	5	4	26
48	5	5	4	4	3	5	26
49	5	3	4	4	5	5	26
50	4	4	5	5	4	4	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	3	3	4	4	3	3	20
53	5	5	4	4	5	5	28
54	1	1	3	3	1	1	10
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	4	4	5	5	28
58	4	4	5	5	4	4	26
59	5	4	3	3	4	5	24
60	4	5	4	4	5	4	26
61	5	5	4	4	5	5	28
62	4	5	3	3	5	4	24
63	4	4	5	5	4	4	26
64	5	4	3	3	4	5	24
65	4	5	4	4	5	4	26
66	5	5	4	4	5	5	28
67	4	5	3	3	5	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	2	2	4	4	20
70	5	5	4	4	5	5	28
71	4	4	5	5	4	4	26
72	5	4	3	3	4	5	24
73	4	5	4	4	5	4	26
74	5	5	4	4	5	5	28
75	4	5	3	3	5	4	24

76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	2	3	4	4	4	4	21
79	5	4	5	5	4	5	28
80	5	5	5	5	5	5	30
81	3	3	4	4	3	3	20
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	3	3	4	4	3	3	20
85	5	5	4	4	5	5	28
86	1	1	3	3	1	1	10
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	5	5	4	4	5	5	28
90	4	4	5	5	4	4	26
91	5	5	4	4	5	5	28
92	4	4	5	5	4	4	26
93	5	4	3	3	4	5	24
94	4	5	4	4	5	4	26
95	5	5	4	4	5	5	28
96	4	5	3	3	5	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	2	2	4	4	20
99	5	3	4	4	5	5	26
100	4	4	5	3	4	4	26



3. Tabulasi Kepuasan (Y)

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
1	4	4	3	3	4	4	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	2	2	3	3	16
6	5	5	4	4	5	5	28
7	1	1	3	3	1	1	10
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	5	5	4	4	5	5	28
11	4	4	5	5	4	4	26
12	5	4	3	3	4	5	24
13	5	5	4	4	5	5	28
14	4	4	5	5	4	4	26
15	5	4	3	3	4	5	24
16	4	5	4	4	5	4	26
17	5	5	4	4	5	5	28
18	4	5	3	3	5	4	24
19	3	4	4	4	4	4	23
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	4	4	5	5	28
22	4	4	5	5	4	4	26
23	1	4	3	3	4	5	20
24	4	5	4	4	5	4	26
25	5	5	4	4	5	5	28
26	5	4	3	3	4	5	24
27	4	5	4	4	5	4	26
28	5	5	4	4	5	5	28
29	4	5	3	3	5	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	3	3	4	4	22
32	5	5	4	4	5	5	28
33	4	4	5	5	4	4	26
34	4	4	4	4	4	4	24
35	3	3	4	4	3	3	20
36	5	5	4	4	5	5	28
37	4	4	4	4	4	4	24

38	4	4	5	5	4	4	26
39	5	4	3	3	4	5	24
40	4	5	4	4	5	4	26
41	5	5	4	4	5	5	28
42	4	5	3	3	5	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	4	4	5	5	28
46	4	4	5	5	4	4	26
47	5	4	3	3	4	5	24
48	5	4	3	3	4	5	24
49	4	5	4	4	5	4	26
50	5	5	4	4	5	5	28
51	4	5	3	3	5	4	24
52	4	4	5	5	4	4	26
53	5	4	3	3	4	5	24
54	4	5	4	4	5	4	26
55	5	5	4	4	5	5	28
56	4	5	3	3	5	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	2	2	4	4	20
59	5	5	4	4	5	5	28
60	4	4	5	5	4	4	26
61	3	4	3	3	4	5	22
62	4	3	4	4	5	4	24
63	5	5	4	4	5	5	28
64	4	5	3	3	5	4	24
65	5	5	4	4	3	5	26
66	4	4	3	5	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	3	3	4	4	3	3	20
69	5	5	4	4	5	5	28
70	1	1	3	3	1	1	10
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	3	4	4	5	3	24
74	4	4	5	5	4	4	26
75	5	4	3	3	4	5	24
76	4	3	4	4	5	4	24

77	5	5	4	4	5	5	28
78	4	5	2	3	5	4	23
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	2	2	4	4	20
81	5	5	4	4	5	5	28
82	4	4	5	3	4	4	24
83	5	4	3	3	4	5	24
84	5	5	5	5	3	5	28
85	3	3	4	4	3	3	20
86	4	4	4	4	4	4	24
87	4	4	4	4	4	4	24
88	3	3	4	4	3	3	20
89	3	5	4	4	5	5	26
90	1	1	3	3	1	1	10
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	4	4	5	5	28
94	4	4	5	3	4	4	24
95	5	5	4	4	5	5	28
96	4	4	5	5	4	4	26
97	3	3	4	4	3	3	20
98	5	5	4	4	5	5	28
99	1	1	3	3	1	1	10
100	4	4	4	4	4	4	24



A. UJI VALIDITAS

1. Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.663**	.213*	.187	.653**	.763**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.062	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.663**	1	.151	.146	.860**	.739**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.133	.148	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.213*	.151	1	.967**	.164	.174	.516**
	Sig. (2-tailed)	.034	.133		.000	.104	.084	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.187	.146	.967**	1	.158	.150	.506**
	Sig. (2-tailed)	.062	.148	.000		.116	.137	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.653**	.860**	.164	.158	1	.749**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.104	.116		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.763**	.739**	.174	.150	.749**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.084	.137	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.826**	.845**	.516**	.506**	.848**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,826	>	0,1966	Valid
2	X1.2	0,845	>	0,1966	Valid
3	X1.3	0,516	>	0,1966	Valid
4	X1.4	0,506	>	0,1966	Valid
5	X1.5	0,848	>	0,1966	Valid
6	X1.6	0,846	>	0,1966	Valid

2. Kinerja Customer Service

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Kinerja Customer Service
X2.1	Pearson Correlation	1	.747**	.249*	.183	.755**	.883**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.012	.069	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.747**	1	.197*	.173	.846**	.732**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.050	.085	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.249*	.197*	1	.784**	.225*	.253*	.529**
	Sig. (2-tailed)	.012	.050		.000	.025	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.183	.173	.784**	1	.203*	.215*	.477**
	Sig. (2-tailed)	.069	.085	.000		.043	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.755**	.846**	.225*	.203*	1	.785**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.025	.043		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.883**	.732**	.253*	.215*	.785**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.032	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kinerja Customer Service	Pearson Correlation	.877**	.851**	.529**	.477**	.874**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,877	>	0,1966	Valid
2	X2.2	0,851	>	0,1966	Valid
3	X2.3	0,529	>	0,1966	Valid
4	X2.4	0,477	>	0,1966	Valid
5	X2.5	0,874	>	0,1966	Valid
6	X2.6	0,885	>	0,1966	Valid

3. Kepuasan

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan
Y1 Pearson Correlation	1	.746**	.182	.190	.723**	.827**	.854**
Sig. (2-tailed)		.000	.071	.059	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y2 Pearson Correlation	.746**	1	.163	.188	.875**	.834**	.885**
Sig. (2-tailed)	.000		.106	.061	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y3 Pearson Correlation	.182	.163	1	.864**	.137	.118	.485**
Sig. (2-tailed)	.071	.106		.000	.173	.243	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y4 Pearson Correlation	.190	.188	.864**	1	.162	.125	.499**
Sig. (2-tailed)	.059	.061	.000		.107	.215	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y5 Pearson Correlation	.723**	.875**	.137	.162	1	.756**	.852**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.173	.107		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Y6 Pearson Correlation	.827**	.834**	.118	.125	.756**	1	.856**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.243	.215	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pearson Correlation	.854**	.885**	.485**	.499**	.852**	.856**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

No	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
1	Y1	0,854	>	0,1966	Valid
2	Y2	0,885	>	0,1966	Valid
3	Y3	0,485	>	0,1966	Valid
4	Y4	0,499	>	0,1966	Valid
5	Y5	0,852	>	0,1966	Valid
6	Y6	0,856	>	0,1966	Valid

B. UJI REABILITAS

1. Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	96.2
	Excluded ^a	4	3.8
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20.19	9.044	.707	.795
X1.2	20.08	9.206	.748	.785
X1.3	20.36	12.152	.375	.852
X1.4	20.37	12.134	.349	.857
X1.5	20.05	9.341	.756	.783
X1.6	20.10	9.444	.756	.784

2. Kinerja Customer Service

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	96.2
	Excluded ^a	4	3.8
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19.90	10.273	.798	.807
X2.2	19.90	10.636	.762	.815
X2.3	20.12	13.905	.379	.877
X2.4	20.14	14.162	.341	.882
X2.5	19.86	10.526	.799	.808
X2.6	19.88	10.491	.817	.804

3. Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	96.2
	Excluded ^a	4	3.8
	Total	104	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.14	9.192	.759	.795
Y2	20.07	9.157	.812	.784
Y3	20.43	12.288	.323	.871
Y4	20.44	12.269	.346	.867
Y5	20.05	9.402	.762	.795
Y6	20.07	9.460	.771	.794

C. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

1. Pelayanan (X1)

a. Pertanyaan (X1.1)

Statistics

X1.1

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.09
Std. Error of Mean		.094
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.944
Maximum		5

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.8	5.0	5.0
	2	1	1.0	1.0	6.0
	3	7	6.7	7.0	13.0
	4	54	51.9	54.0	67.0
	5	33	31.7	33.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

b. Pertanyaan (X1.2)

Statistics

X1.2

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.21
Std. Error of Mean		.089
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.891
Minimum		1
Maximum		5

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	7	6.7	7.0	11.0
	4	49	47.1	49.0	60.0
	5	40	38.5	40.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

c. Pertanyaan (X1.3)**Statistics****X1.3**

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.88
Std. Error of Mean		.066
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.656
Minimum		2
Maximum		5

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.9	2.0	2.0
	3	22	21.2	22.0	24.0
	4	62	59.6	62.0	86.0
	5	14	13.5	14.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

d. Pertanyaan (X1.4)

Statistics

X1.4

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.88
Std. Error of Mean		.066
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.656
Minimum		2
Maximum		5

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.9	2.0	2.0
	3	22	21.2	22.0	24.0
	4	62	59.6	62.0	86.0
	5	14	13.5	14.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

e. Pertanyaan (X1.5)

Statistics

X1.5

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.22
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.883

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	6	5.8	6.0	10.0

	4	50	48.1	50.0	60.0
	5	40	38.5	40.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

f. Pertanyaan (X1.6)

Statistics

X1.6

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.16
Std. Error of Mean		.086
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.861
Minimum		1
Maximum		5

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	6	5.8	6.0	10.0
	4	56	53.8	56.0	66.0
	5	34	32.7	34.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

2. Kinerja Customer Service (X2)

a. Pertanyaan (X2.1)

Statistics

X2.1

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.08
Std. Error of Mean		.097
Median		4.00
Mode		4

Std. Deviation	.971
Minimum	1
Maximum	5

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	4.8	5.0	5.0
2	2	1.9	2.0	7.0
3	7	6.7	7.0	14.0
4	52	50.0	52.0	66.0
5	34	32.7	34.0	100.0
Total	100	96.2	100.0	
Missing System	4	3.8		
Total	104	100.0		

b. Pertanyaan (X2.1)

Statistics

X2.2

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.14
Std. Error of Mean		.095
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.954
Minimum		1
Maximum		5
Sum		414

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	4.8	5.0	5.0
3	9	8.7	9.0	14.0
4	48	46.2	48.0	62.0
5	38	36.5	38.0	100.0
Total	100	96.2	100.0	
Missing System	4	3.8		
Total	104	100.0		

c. Pertanyaan (X2.3)

Statistics

X2.3

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.89
Std. Error of Mean		.068
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.680
Minimum		2
Maximum		5

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.9	3.0	3.0
	3	20	19.2	20.0	23.0
	4	62	59.6	62.0	85.0
	5	15	14.4	15.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

d. Pertanyaan (X2.4)

Statistics

X2.4

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.89
Std. Error of Mean		.068
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.680
Minimum		2
Maximum		5

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.9	3.0	3.0
	3	20	19.2	20.0	23.0
	4	62	59.6	62.0	85.0
	5	15	14.4	15.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

e. Pertanyaan (X2.5)**Statistics****X2.5**

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.16
Std. Error of Mean		.094
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.940
Minimum		1
Maximum		5

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.8	5.0	5.0
	3	7	6.7	7.0	12.0
	4	50	48.1	50.0	62.0
	5	38	36.5	38.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

f. Pertanyaan (X2.6)

Statistics

X2.6

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.12
Std. Error of Mean		.092
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.924
Minimum		1
Maximum		5

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.8	5.0	5.0
	3	7	6.7	7.0	12.0
	4	54	51.9	54.0	66.0
	5	34	32.7	34.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

3. Kepuasan (Y)

a. Pertanyaan (Y1)

Statistics

Y1

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.14
Std. Error of Mean		.093
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.932
Minimum		1
Maximum		5

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	4.8	5.0	5.0
	3	7	6.7	7.0	12.0
	4	52	50.0	52.0	64.0
	5	36	34.6	36.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

b. Pertanyaan (Y2)

Statistics

Y2

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.23
Std. Error of Mean		.089
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.886
Minimum		1
Maximum		5

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	6	5.8	6.0	10.0
	4	49	47.1	49.0	59.0
	5	41	39.4	41.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

c. Pertanyaan (Y3)

Statistics

Y3

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.84
Std. Error of Mean		.069
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.692
Minimum		2
Maximum		5

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.9	3.0	3.0
	3	24	23.1	24.0	27.0
	4	59	56.7	59.0	86.0
	5	14	13.5	14.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

d. Pertanyaan (Y4)

Statistics

Y4

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		3.84
Std. Error of Mean		.069
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.692
Minimum		2
Maximum		5

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.9	3.0	3.0
	3	24	23.1	24.0	27.0

	4	59	56.7	59.0	86.0
	5	14	13.5	14.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

e. Pertanyaan (Y5)

Statistics

Y5

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.23
Std. Error of Mean		.089
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.886
Minimum		1
Maximum		5

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	6	5.8	6.0	10.0
	4	49	47.1	49.0	59.0
	5	41	39.4	41.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

f. Pertanyaan (Y6)

Statistics

Y6

N	Valid	100
	Missing	4
Mean		4.19
Std. Error of Mean		.087
Median		4.00
Mode		4
Std. Deviation		.873

Minimum	1
Maximum	5

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	3.8	4.0	4.0
	3	6	5.8	6.0	10.0
	4	53	51.0	53.0	63.0
	5	37	35.6	37.0	100.0
	Total	100	96.2	100.0	
Missing	System	4	3.8		
Total		104	100.0		

D. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70454507
Most Extreme Differences	Absolute	.218
	Positive	.109
	Negative	-.218
Kolmogorov-Smirnov Z		2.183
Asymp. Sig. (2-tailed)		.674

a. Test distribution is Normal.

E. Uji MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	27.869	3.570		7.807	.000		
Pelayanan Kinerja Customer Service	.040	.100	.040	.402	.689	.978	1.022
	-.192	.094	-.205	-2.044	.044	.978	1.022

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	27.869	3.570		7.807	.000		
Pelayanan	.040	.100	.040	.402	.689	.978	1.022
Kinerja Customer Service	-.192	.094	-.205	-2.044	.044	.978	1.022

a. Dependent Variable: Kepuasan

F. UJI HETEROSKEDASTISITAS**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.718	2.706		.265	.791
Pelayanan	.022	.076	.029	.288	.774
Kinerja Customer Service	.048	.071	.069	.672	.503

a. Dependent Variable: RES2

G. UJI REGRESI LINIER BERGANDA UJI t PARSIAL**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.869	3.570		7.807	.000
Pelayanan	.040	.100	.040	5.402	.019
Kinerja Customer Service	.192	.094	.205	2.244	.044

a. Dependent Variable: Kepuasan

H. UJI REGRESI LINIER BERGANDA UJI f SIMULTAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.598	2	32.799	2.342	.102 ^a
	Residual	1358.642	97	14.007		
	Total	1424.240	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Customer Service, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

I. UJI KOEFISIEN DETERMINAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.215 ^a	.046	.726	3.743

a. Predictors: (Constant), Kinerja Customer Service, Pelayanan



Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$$df = 1 - 200$$

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

IAIN JEMBER

Tabel r untuk df = 1 - 50

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

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

Tabel r untuk df = 101 - 150

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

Tabel r untuk df = 151 - 200

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

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

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



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

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

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

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

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



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
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.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

Nomor : B- 172 /In.20/7.a/PP.00.9/02/2020
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.

Pimpinan Bank Mega Syariah KCP Kabupaten Jember

Di-

Tempat

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : RISKA NUR FADILAH
NIM : E20161046
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpon : 082131645060
Dosen Pembimbing : Dr. Khamdan Rifa'i. SE., M.Si
NIP : 96808072000031001
Judul Penelitian : ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, KINERJA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK MEGA SYARIAH KCP JEMBER

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

Jember, 20 Februari 2020

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim
Abdul Rokhim

SURAT KETERANGAN
No. 00064/OPS – KCP Jember/2020



Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : RISKA NUR FADILAH
NIM : E20161046
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Lembaga : Institut Agama Islam Negeri Jember
Judul : Analisis Pengaruh Pelayanan, Kinerja Customer Service terhadap
Kepuasan Nasabah dalam Menabung di Bank Mega Syariah KCP
Jember

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Bank Mega Syariah KCP Jember mulai tanggal
30 Januari 2020 sampai dengan 30 April 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 30 April 2020
Hormat Kami,



Rizal Candra Puspito
Sub Branch Operation Manager

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Nur Fadilah
NIM : E20161046
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini berjudul **“Analisis pengaruh pelayanan, kinerja Customer Service terhadap kepuasan nasabah dalam keputusan menabung di Bank Mega Syariah KCP Jember”** adalah karya asli, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 01 Juli 2020
Saya yang menyatakan

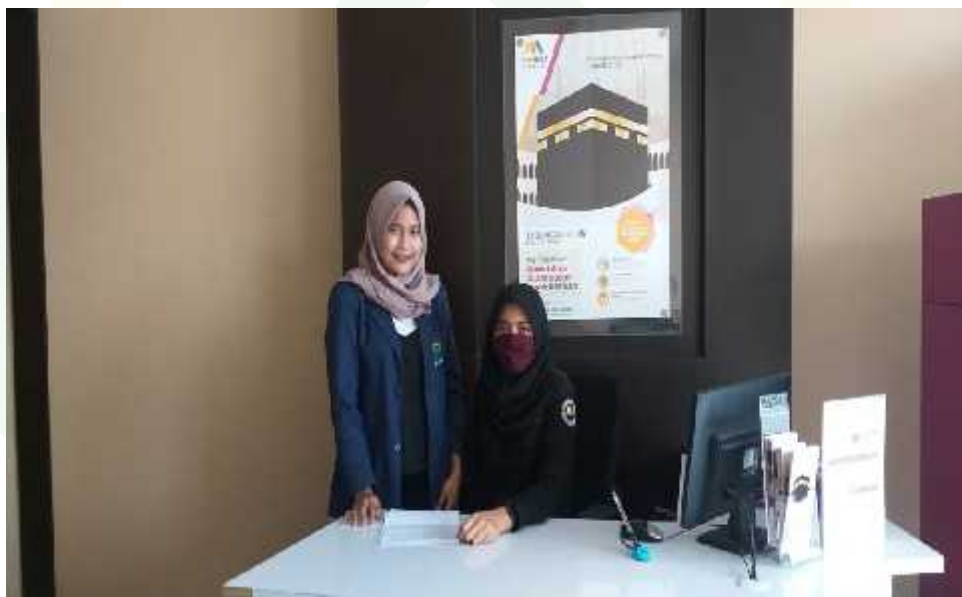


Riska Nur Fadilah
E20161046

DOKUMENTASI



Bersama Bapak Rizal Candra Puspito selaku Sub Branch Operation Manager di Bank Mega Syariah Syariah KCP Jember.



Bersama Dwi Setyorini Purwaningtyas selaku Customer Service di Bank Mega Syariah KCP Jember.



Pembagian angket kepada nasabah Bank Mega Syariah KCP Jember.

BIODATA PENULIS



Nama : RISKA NUR FADILAH
NIM : E20161046
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 20 Agustus 1998
Alamat : Jl. Trunojoyo GG.1, RT/RW 003/004,
Desa Wringintelu, Kecamatan Puger
Kabupaten Jember

Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : Institut Agama Islam Negeri Jember

Riwayat Pendidikan

1. TK. Dewi Masyithoh 28 Wringintelu - Puger Tahun 2004
2. MI. Miftahul Ulum Wringintelu - Puger Tahun 2010
3. SMP Islam Kasiyan - Puger Tahun 2013
4. MAN 2 Jember Tahun 2016
5. Institut Agama Islam Negeri Jember Tahun 2020