

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN, DAN  
KUALITAS HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG 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:

**Siti Nur Faizah**  
NIM : E20161128

**Dosen Pembimbing**

**Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 198209222009012005

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JANUARI 2021**

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN, DAN  
KUALITAS HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

Siti Nur Faizah  
NIM . E20161128

Disetujui Pembimbing



**Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.**  
NIP. 198209222009012005

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN, DAN  
KUALITAS HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

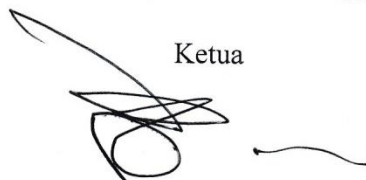
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Januari 2021


Tim Penguji:

Ketua



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

Sekretaris



Siti Alfiyah, S.E.I., M.E.  
NUP. 20120339

Anggota :

1. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.
2. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.



Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Ali Imran: 159)

IAIN JEMBER



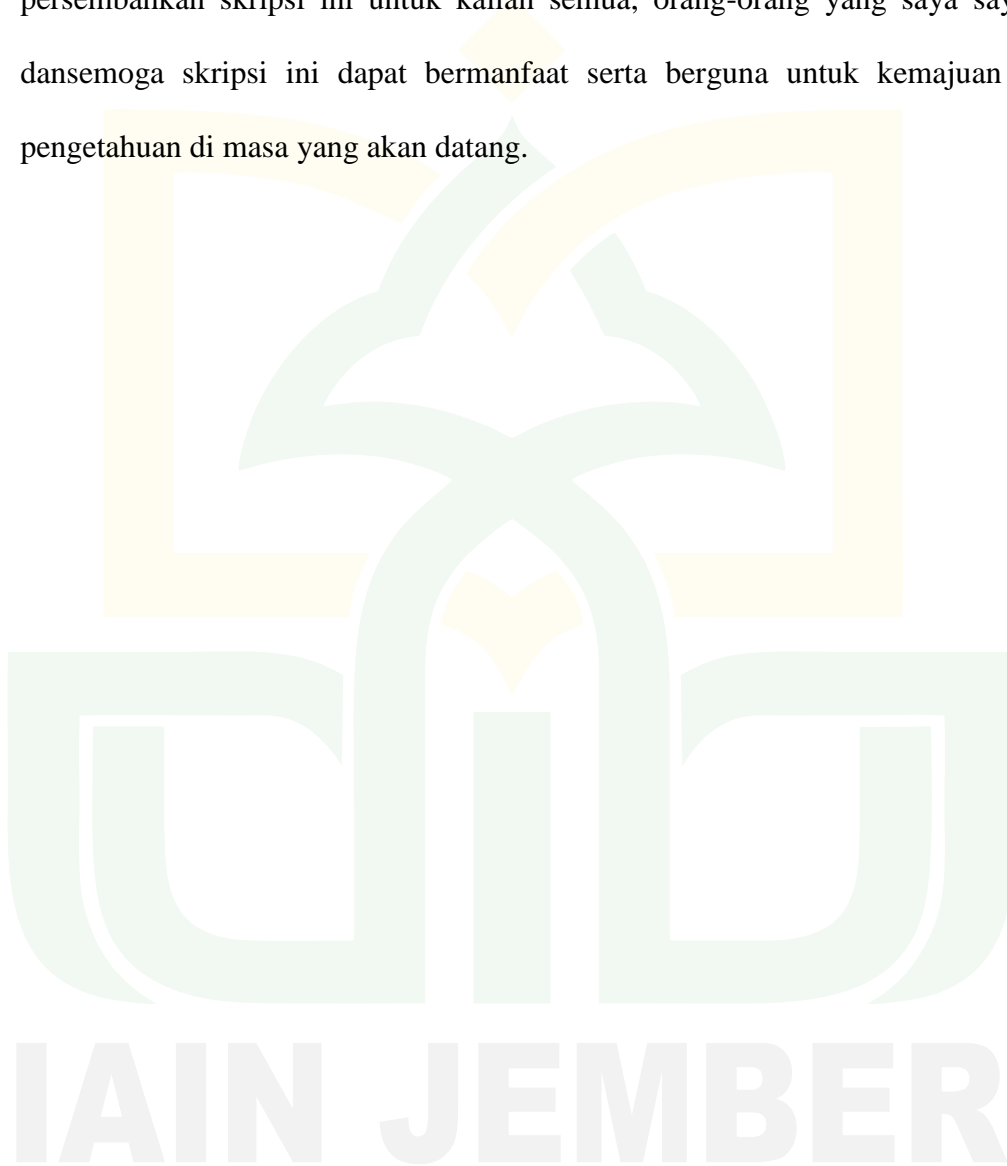
## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta (Juremi dan Siti Tsuruyah) yang telah membesarkanku, menyayangiku, yang selalu memotivasiku dan telah rela mengeluarkan keringat demi menjadikan anakmu mendapatkan pendidikan yang lebih baik darimu. Terima kasih atas doamu yang tak henti-hentinya engkau panjatkan dan terima kasih banyak memberi inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kakakku tersayang (Adilla Ika Safitri) yang selalu menghiburku, menguatkanmu, dan mendukungku dalam segala hal terkhusus dalam studiku saat ini.
3. Untuk Muhammad Rahmatullah yang selalu memberikan dukungan dan selalu senantiasa menemani dan mendo'akan penulis agar selalu semangat menuntut ilmu.
4. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini semoga Allah membalas amal ibadahmu.
5. Teman-teman seperjuanganku PS4 Perbankan Syariah 2016 yang selalu memberikan dukungan hal positif yang saya lakukan.
6. Almamater khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ku tercinta, semoga karya ini menjadi bukti cinta dan bukan menjadi lambing perpisahan.

7. Terima kasih kepada semua pihak yang mendukung serta memotivasi penulis dalam mengerjakan karya tulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi, dansemoga skripsi ini dapat bermanfaat serta berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang semua itu tentunya semata-mata hidayah-Nya. Sholawat dan salam tetap terlimpahkan kepada Nabi kita Muhammas SAW yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh cakrawala pengetahuan seperti saat ini.

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**” dengan lancar sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana stars (S1) di IAIN Jember. Terlepas dari hal tersebut, kurangnya pengetahuan penulis tentu berpengaruh terhadap kualitas penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak merupakan hal yang berharga bagi penulis.

Tanpa motivasi, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, tentunya penulis skripsi ini tidak bisa berjalan dengan baik dan benar. Seiring dengan itu, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M. selaku Rektor IAIN Jember sekaligus Dosen Pengampu Akademik yang selalu memberikan fasilitas yang memadai dan membimbing kami dalam perkuliahan.

2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam program perkuliahan yang kami tempuh
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE, M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember yang selalu membimbing kami dalam perkuliahan.
4. Ibu Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan serta bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran skripsi ini.
5. Semua pihak yang terlibat dan telah berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar selalu dalam lindungan dan hidayah-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya. Aamin.

Jember, 05 Januari 2021  
Penulis

Siti Nur Faizah

IAIN JEMBER

## ABSTRAK

**Siti Nur Faizah, Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I, 2020: “Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”**

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember merupakan bank syariah yang memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, dan salah satu layanan berbasis teknologi tersebut berupa pembukaan rekening secara online.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu : (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial? (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial? (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial? (4) Apakah terdapat pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan?

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial. (2) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial. (3) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial. (4) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji validasi dan reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Berdasarkan uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $6,704 > 1,960$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (2) Berdasarkan uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,756 > 0,05$  dan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $0,378 < 1,960$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas lingkungan tidak berpengaruh. (3) Berdasarkan uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $13,026 > 1,960$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) Berdasarkan uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  ( $89,686 > 2,62$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci:** *Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil*

## ABSTRACT

**Siti Nur Faizah, Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I, 2020:** *“The Effect of Interaction Quality, Environment Quality, and Quality of Results on Customer Satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember”*

Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember is a syariah bank with a mission to improve the quality of technology-based products and services that exceed customer expectations, and one of these technology-based services is in the form of online account opening.

The formulation of the problems examined in this thesis are: (1) Is there a partial influence of the interaction quality on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember? (2) Is there a partial effect of environment quality on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember? (3) Is there a partial effect of the quality of results on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Jember Branch? (4) Are there any effects of interaction quality, environmental quality, and quality of results on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember simultaneously?

The purpose of this study is (1) knowing the effect of the interaction quality on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember. (2) knowing the effect of environment quality on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember. (3) knowing the effect of the quality of results on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember partially. (4) knowing the effect of interaction quality, environmental quality, and result quality on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Office Jember simultaneously.

This research uses a quantitative approach with descriptive research type. Sources of data obtained from this study are using questionnaires, observation and documentation. This research uses a validation and reliability test analysis tool, classic assumption test and multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination ( $R^2$ ).

The results of this study can be concluded that (1) Based on the t test, a significance value of  $0,000 < 0,05$  and  $t_{\text{arithmatic}} > t_{\text{table}}$  ( $6,704 > 1,960$ ) can be concluded that the quality of the interaction has an effect on customer satisfaction. (2) Based on the t test obtained a significance value of  $0,756 > 0,05$  and  $t_{\text{arithmatic}} < t_{\text{table}}$  ( $0,378 < 1,960$ ), it can be concluded that environment quality has no effect. (3) Based on the t test, the significance value is  $0,000 < 0,05$  and  $t_{\text{arithmatic}} > t_{\text{table}}$  ( $13,026 > 1,960$ ) it can be concluded that the quality of the results has a significant effect on customer satisfaction. (4) Based on the F test, it is obtained a significance value of  $0,000 < 0,05$  and  $F_{\text{arithmatic}} > F_{\text{table}}$  ( $89,686 > 2,62$ ), it can be concluded that interaction quality, environment quality, and result quality jointly influence customer satisfaction.

**Keywords:** *Interaction Quality, Environment Quality, Results Quality*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
F. Definisi Operasional .....	16
G. Asumsi Penelitian .....	19
H. Hipotesis .....	20
I. Metode Penelitian .....	23
J. Sistematika Pembahasan .....	36
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	38
B. Kajian Teori .....	53

1. Kualitas Pelayanan .....	54
2. Karakteristik Pelayanan .....	59
3. Dimensi Kualitas Pelayanan (Brandy dan Cronin) .....	60
4. Kepuasan Pelanggan .....	66
5. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	67
6. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	70
<b>BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	72
B. Penyajian Data.....	88
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	93
D. Pembahasan .....	111
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran-Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrix Penelitian	
3. Jurnal Penelitian	
4. Surat Permohonan Izin Penelitian	
5. Surat Selesai Penelitian	
6. Lembar Kuesioner	
7. Data Mentah Hasil Jawaban Kuesioner	
8. Hasil Ouput Spss	
9. Dokumentasi	
10. Biodata Penulis	



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
1.1	Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Tahun 2015- 2019 .....	09
1.2	Tabel Indikator Variabel .....	15
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	46
3.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia .....	89
3.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
3.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	91
3.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah	92
3.5	Hasil Uji Validasi Instrumen .....	94
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (X1) .....	96
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Lingkungan (X2).....	96
3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Hasil (X3).....	97
3.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	97
3.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	101
3.11	Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda.....	103
3.12	Hasil Uji T (Parsial) .....	106
3.13	Hasil Uji F (Simultan).....	109
3.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	111

IAIN JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal
1.1	Kerangka Konseptual .....	20
3.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember .....	76
3.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram .....	99
3.3	Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Probability Plot .....	100
3.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	102



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Kasmir, lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya. Artinya kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan selalu berkaitan dengan bidang keuangan, apakah kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana.<sup>1</sup>

Di Indonesia ada dua jenis lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan konvensional merupakan lembaga dengan sistem keuangan didasarkan pada tingkat suku bunga (*interest rate*) sedangkan lembaga keuangan syariah memiliki visi mewujudkan sistem keuangan yang berlandaskan keadilan, kemanfaatan (*mashlahat*) kebersamaan, kejujuran, kebenaran, keseimbangan, transparansi, anti eksploitasi, anti penindasan dan anti kezaliman melalui lembaga keuangan perbankan syariah dan lembaga keuangan non bank syariah.<sup>2</sup> Lembaga keuangan syariah bisa dikatakan menggunakan sistem bagi hasil (*nisbah*) dalam transaksinya.

Pada kondisi persaingan yang semakin tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 2.

<sup>2</sup> Soemetra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2015), 25.

lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai suatu keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi, dan pertukaran atau perpindahan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa.<sup>4</sup> Konsep kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi

---

<sup>3</sup> Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4 No.8 (2015), 2319

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3* (Jakarta: Selemba Empat, 2014), 228.

atau keluarganya (*word of mouth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan.<sup>5</sup>

Othman dan Owen dalam penelitiannya menyebutkan alasan mengapa bank syariah perlu meningkatkan *service quality*. *Pertama*, karena produk dan layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi oleh konsumen karena konsepnya. *Kedua*, karena hubungan yang jelas dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, positif dari mulut ke mulut secara luas dianggap sebagai pendorong *corporate marketing* dan kinerja keuangan perbankan. Selain itu pengukuran dan evaluasi di *service quality* penting karena perubahan perbankan yang semakin terintegrasi secara global.<sup>6</sup>

Kualitas jasa yang dirasakan oleh nasabah bank *syariah* dapat diukur melalui metode *Brady & Cronin*. Pengukuran kualitas pelayanan oleh *Brady & Cronin* mencakup 3 dimensi, yaitu : kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. *Pertama*, kualitas interaksi merupakan hubungan antara orang yang satu dengan orang yang lain dengan menggunakan bahasa (komunikasi). Interaksi pelanggan yang tinggi mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan (kastemisasi). Pelanggan dengan katemisasi tinggi merupakan proses pelayanan yang dapat diadaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan secara individu. Sementara itu, hubungan dengan pelanggan

<sup>5</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), 109.

<sup>6</sup> Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House," *International Journal Of Islamic Service*, Vol.3, No.1, (2003)

yang rendah membuat ketemisasi yang rendah dan jasa menjadi beragam dan standar Kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan.<sup>7</sup> *Kedua*, kualitas lingkungan menurut Bitner adalah setting atau fasilitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap keyakinan, sikap, dan kinerja karyawan maupun pelanggan.<sup>8</sup> *Ketiga*, kualitas hasil adalah produktivitas yang berkaitan dengan output dari proses transformasi input, sedangkan kualitas menunjukkan proses dan hasil evaluasi oleh pelanggan yang berkaitan dengan hasil proses produksi jasa. Kualitas hasil bukan hanya dievaluasi oleh pelanggan namun juga orang-orang yang ada disekitarnya.<sup>9</sup>

Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri berdiri pada tahun 1995 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali ganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Bank syariah mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

---

<sup>7</sup> D Wahyu Ariani, Manajemen Operasional Jasa (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 182.

<sup>8</sup> Tjiptono dan Chandra, Service Quality Satisfation Edisi 4, 166.

<sup>9</sup> D Wahyu Ariani, Manajemen Operasional Jasa, 41.

Pada tahun 2015, Bank Syariah Mandiri memperoleh predikat sebagai bank syariah terbaik dari majalah infobank bahkan peringkat yang diraih mengalami peningkatan dan menjadi *leader* dari perbankan syariah lainnya. Bank Syariah Mandiri juga memperoleh *service excellence award* 2015, diberikan oleh Majalah Infobank yang bekerjasama dengan *Marketing Research Indonesia* (MRI). Pada ajang malam penghargaan “15<sup>th</sup> Banking Service Excellence Award 2018” di Jakarta. Enam bank dianugerahi *special awards* karena memiliki prestasi khusus dalam layanan prima (*service excellence*). Bank Syariah Mandiri termasuk Bank Syariah yang berhasil meraih *special awards* “Golden Trophy” karena selama lima tahun berturut-turut berhasil mempertahankan tingkat *service excellence*-nya.<sup>10</sup>

Pada tahun 2019, Bank Syariah Mandiri (BSM) kembali mencetak prestasi di kancah internasional. Bank syariah plat merah ini memborong tiga penghargaan sekaligus dari lembaga riset keuangan berbasis di Hong Kong, The Asset. Ketiga penghargaan tersebut antara lain penghargaan *Islamic Bank Of The Year 2019*, *Indonesia Best Islamic Retail Bank*, dan *Indonesia Best Islamic Trade Finance Bank*. Ketiga penghargaan tersebut dari *The Asset Triple A* yang berbasis di Hong Kong.<sup>11</sup>

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember merupakan salah satu cabang yang berdiri pada tahun 2004 dan berada di Jl. PB Sudirman No.

<sup>10</sup> <https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/berita/enam-bank-raih-special-awards-service-excellence-2018-> diakses pada 17 Januari 2020 22.30

<sup>11</sup> <https://bisnis.tempo.co/read/673167/bsm-raih-3-penghargaan-salah-satunya-bank-of-the-year/full&view=ok>, diakses pada 20 Januari 2020 22.10

41-43, Pagah, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, dan merupakan pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana pembiayaan, hingga fasilitas pembayaran rekening-rekening serta kemudahan jasa perbankan seperti ATM dan lain-lain. Dalam kegiatan operasionalnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tidak merasa kecewa.

Dalam mempertahankan kualitas pelayanannya, Bank Syariah Mandiri menjalankan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh kantor pusat BSM. Jadi, kantor pusat memberikan perbaikan layanan dalam bentuk *script*. *Script* layanan berupa *time delivery* (kecepatan layanan), pemberian solusi yang tepat kepada nasabah, komplain nasabah yang khususnya dilakukan oleh bagian *customer service*. Berbeda dengan *teller* yang bertugas melayani nasabah dalam melakukan setor tunai atau transfer. Jadi, strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan selalu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang sebelumnya sudah distandarkan dan mengajukan ke kantor pusat apabila ada inovasi baru mengenai produk atau promo-promo.<sup>12</sup>

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, Bank Syariah Mandiri melakukan pelayanan ekstra terhadap nasabahnya misalnya

---

<sup>12</sup> Ilhamia Darojati Nurlilla, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2020



apabila terjadi mati lampu, Bank Syariah Mandiri memberitahu kepada nasabah bahwa transaksi tidak bisa dilakukan dan harus menunggu, selain disela-sela menunggu nasabah diberi makanan ringan dan minuman. Dan apabila ada nasabah yang ingin membuka rekening tetapi lupa tidak membawa kartu identitas diri maka di arahkan langsung oleh BSOM, jadi bukan hanya CS yang menjelaskan tetapi juga atasan turun langsung apabila ada masalah seperti itu.<sup>13</sup> Selain memperhatikan kualitas interaksi Bank Syariah Mandiri juga memperhatikan kualitas lingkungan dimana Bank Syariah Mandiri menyediakan area parkir yang luas sekaligus petunjuk arah yang memudahkan nasabah. Bukan hanya itu, Bank Syariah Mandiri juga memasang CCTV supaya terjamin keamanannya. Dan di masa pandemi sekarang ini Bank Syariah Mandiri juga menerapkan protokol kesehatan dengan menyarankan nasabah memakai masker jika ingin melakukan transaksi, dan mencuci tangan sebelum masuk yang dipandu langsung oleh satpam.<sup>14</sup> Bank Syariah Mandiri juga memperhatikan proses pelayanan terhadap nasabah supaya merasa puas. Salah satunya memberikan proses pelayanan yang cepat dan tepat supaya nasabah tidak menunggu lama dan tidak meninggalkan kesan negatif setelah bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) menyadari betul pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Hal ini tertuang dalam Shared Values BSM pada poin *Customer Focus*. Pada poin tersebut, BSM

---

<sup>13</sup> Ilhamia Darojati Nurlilla, *wawancara*, Jember, 19 Februari 2021

<sup>14</sup> Faridatul Lailia, *wawancara*, Jember, 19 Februari 2021

bertekad untuk terus mengembangkan pelayanan dan berusaha melampaui harapan nasabah. BSM melihat *service excellence* sebagai bentuk komitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Ketika di Jakarta *Marketing Week* Dian Faqihdien Suzabar menyatakan :

“Kami ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dalam sisi perbankan syariah karena kami merupakan representasi bank syariah di Indonesia”.<sup>15</sup>

Salah satu cara meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan terkait *service excellence*. Lalu, BSM juga mengadakan gathering internal yang disebut *Community of Practice* yang diintegrasikan pada *Knowledge Management* portal BSM. Setiap karyawan dari berbagai fungsi akan membagi pengalaman mereka yang bisa diakses dari portal tersebut. BSM tidak setengah-setengah dalam memberikan pelayanan prima bagi nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari keseriusan BSM dengan membentuk grup unit tersendiri, yaitu *Customer Complaint Handling*. Grup ini tidak hanya bertugas menangani keluhan konsumen, namun turut membangun budaya BSM untuk mendukung *service excellence*.<sup>16</sup>

Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, Bank Syariah Mandiri dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan

<sup>15</sup> Pernyataan Dian Faqihdien Suzabar, di Jakarta Marketing Week 11 Mei 2015, <https://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-excellence/> , diakses pada 17 Januari 2020 20.30

<sup>16</sup> <https://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-excellence/> , diakses pada 17 Januari 2020 20.30

baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Perbedaan Bank Syariah Mandiri dengan Bank Syariah lainnya adalah di Bank Syariah Mandiri sekarang bisa melakukan pembukaan rekening secara online berbeda dengan Bank Syariah lainnya yang masih secara manual. Di Bank Syariah Mandiri disediakan tempat pojok *online* atau komputer yang dapat digunakan nasabah untuk mengisi data pembukaan rekening dan nasabah hanya membawa kode reservasi untuk diberikan ke *customer service*. Bahkan sekarang nasabah bisa melakukan pembukaan rekening online melalui *handphone* dengan aplikasi Mandiri Syariah *mobile*, dan di aplikasi tersebut terdapat panduan-panduan untuk memudahkan nasabah.<sup>17</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**  
**Tahun 2015 – 2019**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	3.561
2	2016	2.942
3	2017	2.833
4	2018	5.104
5	2019	4.271

Sumber : Data diolah, 2020.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember mengalami fluktuasi. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan dari tahun 2015 hingga tahun 2016

<sup>17</sup> Ilhamia Darojati Nurlilla, *wawancara*, Jember, 17 Januari 2020

yaitu sebesar 619 orang, selanjutnya pada tahun 2017 hal yang sama juga terjadi yaitu jumlah nasabah pada tahun tersebut mengalami penurunan sebesar 109 orang. Kemudian pada tahun 2018 ternyata jumlah nasabah mengalami peningkatan yang drastis sebesar 2.271 orang, dan di tahun 2019 mengalami penurunan lagi sebesar 833 orang. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan berapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasa nasabah dalam memperoleh pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terhadap kepuasan yang diberikan yang dapat diidentifikasi melalui pengukuran teori *Brady & Cronin* yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil,<sup>18</sup> karena teori *Brady & Cronin* mampu menjelaskan kualitas jasa secara jelas dan rinci yang terdiri dari 3 dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Dimana setiap dimensi terdiri dari sub-dimensi yang berbeda. Yang *pertama*, kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan. *Kedua*, dimensi kualitas lingkungan terdiri dari *ambient conditions*, desain, dan faktor sosial. *Ketiga*, dimensi kualitas hasil mencakup waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi. Berbeda dengan teori Parasuraman, Zeithmal dan Bitner yang diberi nama model SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap

---

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction Edisi 4* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2016), 166.

(*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Meskipun model SERVQUAL sudah banyak diadopsi, sejumlah kritik teoritikal dan operasional dilontarkan terhadap model ini karena model SERVQUAL lebih berfokus pada proses penyampaian jasa dan bukan pada hasil interaksi jasa.<sup>19</sup>

Sehubungan hal tersebut, penulis tertarik ingin meneliti kepuasan nasabah di perbankan syariah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagian ini mencantumkan semua rumusan masalah yang hendak dicari jawabannya melalui penelitian. Perumusan masalah disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>20</sup> Berdasarkan latar belakang di atas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial?

---

<sup>19</sup> Ibid, 165

<sup>20</sup> Tim Revisi Buku, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 60.

3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan

bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.<sup>21</sup>

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi mereka yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama mengenai “Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat praktis bagi beberapa pihak, yaitu:

#### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai wawasan pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu perbankan.

#### **b. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang lembaga keuangan syariah khususnya Bank Syariah

---

<sup>21</sup> Ibid, 61.

Mandiri dalam hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Sebagai bahan acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri dalam mengetahui apa yang menjadi daya tarik dan kepuasan untuk mempercayakan bank syariah dalam mengelola keuangan.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Pada bagian ini peneliti harus menentukan variabel secara jelas dan tegas.<sup>22</sup> Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>23</sup>

Variabel penelitian ini dibagi dua variabel yaitu, variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah

---

<sup>22</sup> Ibid, 61.

<sup>23</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 108.



- 1) Kualitas Interaksi ( $X_1$ )
  - 2) Kualitas Lingkungan ( $X_2$ )
  - 3) Kualitas Hasil ( $X_3$ )
- b. Variabel dependen (Y)

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Sedangkan yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.

## 2. Indikator Variabel

Setelah mengetahui variabel yang ada di penelitian, dilanjutkan dengan mengemukakan indikator dari variabel yang akan diteliti.

Indikator dari variabel penelitian ini adalah

**Tabel 1.2**

**Tabel Indikator Variabel**

No	Sub Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas Interaksi ( $X_1$ )	a. Sikap ( <i>Attitude</i> ) b. Perilaku ( <i>Behavior</i> ) c. Keahlian ( <i>Experser</i> )	Tjiptono dan Chandra, <i>Service Quality Satisfation Edisi 4</i>
	Kualitas Lingkungan ( $X_2$ )	a. Non Visual ( <i>Ambient Condition</i> ) b. Desain ( <i>Design</i> ) c. Faktor Sosial ( <i>Social Factors</i> )	Tjiptono dan Chandra, <i>Service Quality Satisfation Edisi 4</i>
	Kualitas Hasil ( $X_3$ )	a. Waktu Tunggu ( <i>Waiting Time</i> ) b. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) c. Valensi ( <i>Valence</i> )	Tjiptono dan Chandra, <i>Service Quality</i>

			<i>Satisfaction Edisi 4</i>
2	Kepuasan Nasabah (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)</li> <li>b. Dimensi Kepuasan Pelanggan</li> <li>c. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>)</li> <li>d. Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)</li> <li>e. Kesiapan Untuk Merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)</li> <li>f. Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)</li> </ul>	Fandy Tjiptono, <i>Pemasaran Jasa</i>

Sumber : Data diolah, 2020

## F. Definisi Operasional

### 1. Kualitas Pelayanan

Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>24</sup>

Menurut Wyckof (dalam Lovelock) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi

<sup>24</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 100.

kualitas jasa: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).<sup>25</sup>

## 2. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Jasa karena bersifat *inherent*, *intangible* dan memiliki karakteristik *inseparability*, maka interaksi personal selama pemberian jasa sering memiliki pengaruh terbesar dalam persepsi kualitas jasa. Interaksi personal diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan. Melalui studi, Brady & Cronin mengidentifikasi 3 faktor yang berpengaruh dalam kualitas interaksi yaitu sikap, perilaku dan keahlian.

## 3. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Jasa bersifat *intangible* dan melibatkan konsumen selama proses, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan. Ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan fisik yaitu *ambient condition*, desain fasilitas, dan faktor sosial.<sup>26</sup>

## 4. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Dimensi kualitas hasil mencakup waktu tunggu, bukti fisik dan valensi dalam model Brandy & Cronin. Waktu tunggu yang diukur bukanlah waktu tunggu absolut, namun persepsi pelanggan terhadap lamanya waktu menunggu penyampaian jasa, secara metodologis, pengukuran waktu tunggu absolut secara ketat membutuhkan desain

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 268.

<sup>26</sup> Brady, K.M., Cronin Jr., "Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", *The Journal of Marketing*, Vol. 65:34-49, 2001.

riset eksperimental dan bukannya sekedar survei pelanggan. Bukti fisik (*Tangible Evidence*) mencerminkan fasilitas fisik yang relevan dalam jasa bersangkutan. Valensi (*Valence*) mengacu pada atribut-atribut yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil suatu jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalamannya. Ambil contoh seorang nasabah bank yang mengajukan kredit di bank. Kinerja layanan mungkin tidak relevan baginya apabila kreditnya tidak disetujui.<sup>27</sup>

## 5. Kepuasan Nasabah

Menurut Engel kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>28</sup>

Menurut Kotler kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>29</sup>

Jadi, maksud dari penelitian ini apakah variabel independen seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil

<sup>27</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction Edisi 4*, 166.

<sup>28</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 183.

<sup>29</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (Jakarta: Erlangga, 2008), 139.

berpengaruh terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah. Karena apabila kualitas jasa yang diberikan suatu perusahaan melebihi harapan nasabah maka hal tersebut dinyatakan baik. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa dan tetap menjaga kepercayaan.

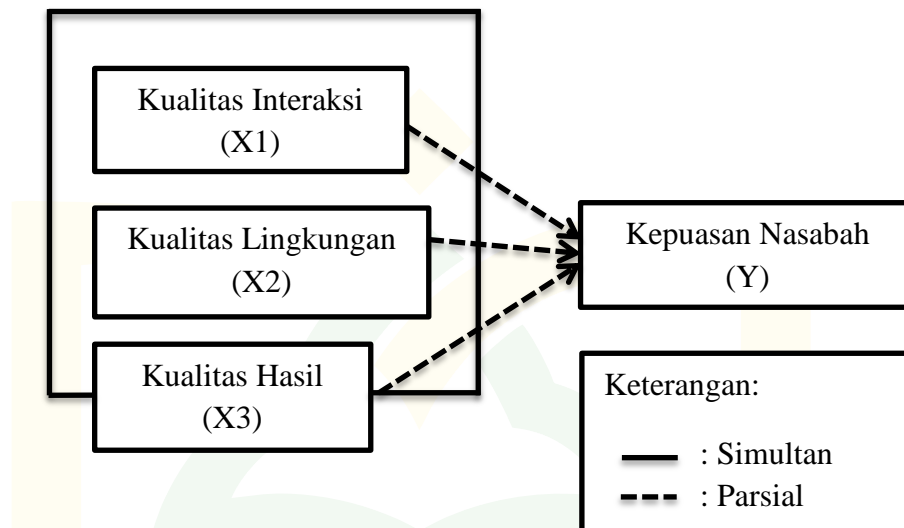
#### **G. Asumsi Penelitian**

Asumsi Penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti.<sup>30</sup> Asumsi penelitian pada penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

---

<sup>30</sup> Tim Revisi Buku, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Konseptual**



Sumber : Data diolah, 2020

## H. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai praduga yang perlu di uji untuk mengetahui kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya secara empiris/nyata.<sup>31</sup> Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang harus diuji kebenarannya.<sup>32</sup>

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 31.

<sup>32</sup> Ibid, 64.

### 1. Kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas interaksi yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas interaksi yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

$H_o$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

### 2. Kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas lingkungan yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas lingkungan yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

$H_o$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

3. Kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas hasil yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas hasil yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

$H_o$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara parsial.

4. Kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah

Apabila kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil yang dipersepsikan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan yang diharapkan maka nasabah akan merasa kecewa. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :



$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas inetraksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan.

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember secara simultan.

## I. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penelitian berupa angka-angka dan menggunakan teknik analisis statistik untuk mengukur variabel yang diteliti.

Sementara jenis penelitian adalah jenis penelitian deskriptif, metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan dengan pendekatan *Brady & Cronin* yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Pendekatan *Brady & Cronin* ini memiliki 3 dimensi utama kualitas jasa yang terdiri dari 3 komponen antara lain: kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Masing-masing dimensi terdiri atas sub dimensi berbeda. *Pertama*, dimensi kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan. *Kedua*, dimensi kualitas lingkungan terdiri dari *ambient conditions*, desain, dan faktor sosial. *Ketiga*, dimensi

kualitas hasil mencakup waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi. Dengan demikian, pelanggan mengagregasi evaluasinya terhadap sub dimensi untuk membentuk persepsinya terhadap kinerja organisasi pada masing-masing dari ketiga dimensi utama. Kemudian, persepsi ini melandasi persepsi kualitas jasa keseluruhan. Dengan kata lain, pelanggan membentuk persepsi kualitas jasanya berdasarkan evaluasi kinerja pada berbagai level dan mengkombinasikan evaluasi tersebut guna menentukan persepsi kualitas jasa keseluruhan. Penggunaan pendekatan *Brady & Cronin* mengenai kualitas jasa dapat dipahami lebih jelas karena dari 3 dimensi terdapat sub dimensi yang berbeda. Hal ini dapat menjadikan persepsi kualitas jasa lebih luas.

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang berjumlah 4.271 nasabah.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Aldilla Ersaputri, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2020

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>34</sup> Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dan *Incidental Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan *Incidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>35</sup> Sampel dalam penelitian ini bersumber dari semua populasi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam bentuk kuisisioner.

Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

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

di mana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Seluruh Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu 5% (0,05)

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

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 80-81.

<sup>35</sup> Ibid, 82.

$$n = \frac{4.271}{1 + (4.271 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{4.271}{1 + (4.271 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{4.271}{1 + 10,6775}$$

$$n = \frac{4.271}{11,6775}$$

$$n = 365,74$$

Jadi jumlah sampel yang didapat dari rumus Slovin adalah sebesar 365,74 responden sehingga dibulatkan menjadi 366 responden.

### 3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam melakukan proses penelitian adalah berkenaan dengan data penelitian. Sebab inti dari sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi. Kemudian data itu diolah atau dianalisa dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa

diharapkan dari responden. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada para responden yakni nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.<sup>36</sup>

*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dengan indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Data diolah dengan *skala likert* dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5. Nilai yang dimaksud adalah skor atas jawaban responden, dimana nilai yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :<sup>37</sup>

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Ragu-ragu (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 142.

<sup>37</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 86.

## b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah poses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>38</sup>

Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung di Kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Adapun data-data yang diperoleh melalui metode observasi ini adalah terkait dengan letak geografis Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, kegiatan operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, kuesioner, rekaman, gambar dan kegiatan layanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

## c. Dokumentasi

Data dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai data penunjang. Dokumentasi sendiri berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, penulis menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.<sup>39</sup>

Dalam penelitian ini beberapa informasi yang diperoleh yaitu:

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 145.

<sup>39</sup> Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 135.

- 1) Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
- 2) Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
- 3) Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
- 4) Produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
- 5) Data-data yang dibutuhkan (foto, dan lain-lain)

#### **4. Analisis Data**

##### **a. Uji Instrumen Penelitian**

Data merupakan penentu benar atau tidaknya hasil penelitian, sehingga data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian yang digunakan sebagai gambaran dari variabel yang diteliti dan juga sebagai alat pembuktian hipotesis. Adapun instrumen pengumpul data yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Begitu pula dengan angket, sebelum diedarkan kepada responden diuji terlebih dahulu validitasnya, reliabilitasnya, dan pembobotan itemnya.<sup>40</sup>

##### **1) Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa

---

<sup>40</sup> Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 41.

yang akan diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.<sup>41</sup>

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS version 16* dan menggunakan metode *corrected item total correlation* dengan taraf signifikan 5% dengan uji 1 sisi. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 125.



kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.<sup>42</sup>

b. Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi yang baik harus memenuhi syarat-syarat tertentu dan terhindar dari beberapa penyimpangan data sehingga model regresi tersebut dapat dikatakan BLUE (*Best Liner Unbiased Estimation*).

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data, apakah residual data model linier berdistribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik dan berdistribusi normal adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Untuk menguji data berdistribusi normal atau tidak, dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat analisis grafik menggunakan *histogram normal probability test* dan *normal probability plot*.

Analisis grafik menggunakan histogram normal probability test. Hal ini dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi komputer SPSS dengan melihat gambar grafik histogram, jika grafik histogram berbentuk lonceng yang berarti data terdistribusi normal atau tidak yang berarti data tidak berdistribusi normal.

---

<sup>42</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: C.V Andi Offset 2014), 64.

Sebagai penguat dapat juga dengan melihat normal *probability plot*. Pada grafik *normal probability plot* yaitu model regresi memenuhi asumsi klasik normalitas jika titik-titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.<sup>43</sup> Namun sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika titik-titik plot berada tidak di sekitar garis diagonal dan melebar dari garis diagonal sehingga model regresi tidak memenuhi uji asumsi klasik normalitas.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Adapun cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi salah satunya dengan melihat grafik scatterplot, yaitu jika plotting titik – titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *problem* heteroskedastisitas.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Hengki Latan, *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 56.

<sup>44</sup> Ibid, 57.

### 3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai *tolerance* dan lawannya
- b) *Variance inflation factor*

Kedua ukuran di atas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF

kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.<sup>45</sup>

### c. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda biasanya digunakan satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Dalam praktek bisnis, regresi berganda justru lebih banyak digunakan, selain karena banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga pada banyak kasus regresi berganda yang lebih relevan digunakan.

Dalam banyak kasus bisnis yang menggunakan regresi berganda, pada umumnya jumlah variabel independen berkisar dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis dapat digunakan banyak variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen tidak akan efektif.

Adapun variabel independen (bebas) dari penelitian ini adalah Kualitas interaksi, Kualitas lingkungan dan Kualitas Hasil. Sedangkan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah. Rumus dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> : Kualitas Interaksi

<sup>45</sup> Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 64.

$X_2$  : Kualitas Lingkungan

$X_3$  : Kualitas Hasil

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Nilai Error

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R squares* 0,75 menunjukkan bahwa model kuat, 0,50 menunjukkan bahwa model sedang dan 0,25 menunjukkan bahwa model lemah. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R square* pasti akan meningkat. Oleh karena itu sangat dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* dalam mengevaluasi model regresi, dimana nilainya dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Apabila nilai *Adjusted R Square* negatif, maka nilai tersebut dianggap nol.<sup>46</sup>

e. Uji Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

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

<sup>46</sup> Hengki Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*, 80-81.

secara parsial kualitas pelayanan dengan pendekatan teori *Brady & Cronin* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun jika  $P > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dengan pendekatan teori *Brady & Cronin* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2) Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas layanan jasa dengan pendekatan teori *Brady & Cronin* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini merujuk pada Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Penulisan akan menguraikan

secara singkat untuk memberikan gambaran secara keseluruhan isi penulisan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan dan penguat dalam penelitian ini, dan kajian teori yang membahas teori-teori tentang kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil, dan kepuasan nasabah.

## **BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu berupa gambaran umum kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil, dan kepuasan nasabah. Analisis data hasil uji t (Parsial) dan hasil uji F (Simultan).

## **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, dan saran untuk penelitian selanjutnya dan lembaga perbankan yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini maka akan dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>47</sup>

- a. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurmiati, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar, 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka Enrekang”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa variabel *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) berpengaruh positif kepada kepuasan nasabah dan hanya variabel *realbility* yang mempunyai nilai signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan sebesar 0,006 atau 0,6%.<sup>48</sup> Persamaan penelitian ini terletak pada sama-sama menggunakan analisis berupa analisis regresi berganda, uji  $R^2$ , dan uji hipotesis. Perbedaan yang dilakukan oleh Nurmiati yaitu

---

<sup>47</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, 45.

<sup>48</sup> Nurmiati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka Enrekang”, (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makasar, 2016)



terletak pada variabel yang dipakai yaitu variabel *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik) *empathy* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat anggap) sedangkan variabel yang dipakai pada penelitian penulis menggunakan 3 indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil dan perbedaan lainnya terletak pada teknik *sampling* yang digunakan yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* sedangkan pada penelitian penulis menggunakan *simple random sampling* dan *incidental sampling*.

- b. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitria Murbarani, Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, 2016 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady dan Cronin Di Poli Anak”. Berdasarkan hasil yang diteliti Secara keseluruhan kepuasan terhadap kualitas interaksi cukup puas karena nilai rata-rata komposit keseluruhan 3,58, Penilaian terhadap kualitas lingkungan fisik cukup baik karena nilai rata-rata komposit keseluruhan 3,19 dan secara keseluruhan kepuasan terhadap aspek kualitas lingkungan cukup puas karena nilai rata-rata komposit keseluruhan 3,25. Sub variabel yang nilai *mean* kompositnya  $\geq 3,25$ .<sup>49</sup> Persamaan pada penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan variabel yang sama yaitu variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan dan kualitas hasil. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh Fitria Murbarani yaitu

<sup>49</sup> Fitria Murbarani, “Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brandy Dan Cronin di Poli Anak”, (Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, 2016)

terletak pada teknik sampel yang digunakan, pada penelitian sebelumnya menggunakan teknik *systematic random sampling* sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dan *incidental sampling*, perbedaan lainnya terletak pada analisis yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan analisis matrik 2x2 sedangkan peneliti menggunakan regresi berganda.

- c. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Rizatul Lailiyah, (2017), IAIN Jember yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember”. Berdasarkan hasil yang diteliti pengujian secara parsial dengan menggunakan pendekatan CARTER dengan tingkat sigmifikan 0,0000,0,05, sedangkan besar pengaruh yang dihasilkan dari uji *Adj R Square* yakni sebesar 20,8% sedangkan, besar pengaruh yang dihasilkan dari uji *Adj R square* yakni sebesar 20,8% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabeel lain di luar penelitian<sup>50</sup>. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi berganda dan sama menggunakan kualitas layanan akan tetapi berbeda variabel, sedangkan perbedaan terletak pada teknik *sampling* dan variabel penelitian yang digunakan
- d. Pada penelitian Michelia Nur Qomaria, (2017), IAIN Jember yang berjudul “Analisis Motode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas

<sup>50</sup> Nur Rizatul Lailiyah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember”, ( Skripsi, IAIN Jember,2017)

Pelayanan UMKM KUR Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng”. Berdasarkan hasil penelitian ini hasil Uji t (Parsial) bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel X (kualitas pelayanan) adalah sebesar 0,000 berarti nilai signifikan yang dihasilkan oleh variabel bebas di bawah 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  dengan kesimpulan model *servqual* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.<sup>51</sup> Persamaan pada penelitian ini sama-sama mengukur kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan yaitu pada variabel yang digunakan, variabel yang digunakan pada peneliti dengan pendekatan metode Brandy & Cronin sedangkan pada penelitian menggunakan metode SERVQUAL, perbedaan lainnya terletak pada teknik *sampling*.

- e. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona, Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Berdasarkan hasil yang diteliti bahwa kualitas pelayanan dengan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>52</sup> Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan

<sup>51</sup> Michelia Nur Qomaria, “Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng”, (Skripsi, IAIN Jember, 2017)

<sup>52</sup> Fitri Madona, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang”, (Skripsi, UIN Raden Fatah, Palembang, 2017)

persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji  $R^2$ , dan uji hipotesis. Perbedaan yang dilakukan oleh Fitri Madona yaitu terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.

- f. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Setiawan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta)”. Berdasarkan hasil yang diteliti bahwa kualitas pelayanan yang dibangun oleh Bank Syariah Mandiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kepada Bank Syariah Mandiri berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 65 responden atau nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Jakarta. Besarnya pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan secara statistik adalah sebesar 58,6%.<sup>53</sup> Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji  $R^2$ , dan uji hipotesis. Perbedaan yang dilakukan Muhammad Setiawan terletak

<sup>53</sup> Muhammad Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta)”, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017)

pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil, dan perbedaan lain terletak pada penggunaan teknik sampel, pada penelitian terdahulu menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan *simple random sampling* dan *incidental sampling*.

- g. Penelitian yang dilakukan oleh Vioni Dwi Afriana, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan”. Berdasarkan hasil yang diteliti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,545, nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $17,838 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 76,5% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.<sup>54</sup> Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik sampel yang digunakan. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh Vioni Dwi Afrianti terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian

<sup>54</sup> Vioni Dwi Afrianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat Tangerang Selatan”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Jakarta, 2018)

terdahulu menggunakan variabel *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.

- h. Penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul Fitriani, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”. Berdasarkan hasil yang diteliti bahwa variabel *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>55</sup> Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji  $R^2$ , dan uji hipotesis. Perbedaan yang dilakukan Kiki Nurul Fitriani terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel *compliance*, *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil, dan perbedaan lain terletak pada penggunaan teknik sampel, pada

<sup>55</sup> Kiki Nurul Fitriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”, (Skripsi, UIN Walisongo, Semarang, 2018)

penelitian terdahulu menggunakan teknik *judgmental sampling* sedangkan pada penelitian penulis menggunakan *simple random sampling* dan *incidental sampling*.

- i. Penelitian yang dilakukan oleh Soniya Fransiska, Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam IAIN Curcup, 2019 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup). Berdasarkan hasil yang diteliti bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Curup cukup berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang mana dilihat dari indikator dari responden.<sup>56</sup> Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji  $R^2$ , dan uji hipotesis. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh Soniya Fransiska terletak pada jenis penelitian, pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian *field research* sedangkan pada penelitian penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan perbedaan lain terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel *compliance, reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.

---

<sup>56</sup> Soniya Fransiska, "Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)", (Skripsi, IAIN Curup, 2019)

j. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Maharudin, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember, 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Pasuruan”. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel Kualitas interaksi (X1), kualitas lingkungan (X2), dan Kualitas Hasil (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>57</sup> Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan variabel yang digunakan sama yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh Achmad Maharudin terletak pada teknik sampel, pada penelitian sebelumnya menggunakan *incidental sampling* sedangkan pada penelitian penulis menggunakan *simple random sampling*.

Adapun ringkasan penelitian terdahulu sebagai berikut:

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

No	Nama/ Tahun/ Instansi	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nurmiati, 2016, Universitas Hasanudin Makasar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit	Persamaan penelitian ini terletak pada sama-sama menggunakan analisis berupa analisis regresi berganda, uji $R^2$	Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan

<sup>57</sup> Achmad Maharudin, “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Pasuruan”, (Skripsi, IAIN Jember , 2019)



		Baraka Enrekang	, dan uji hipotesis.	variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>empathy</i> , dan <i>assurance</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Perbedaan lainnya terletak pada teknik <i>sampling</i> yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan <i>simple random sampling</i> dan <i>incidental sampling</i> .
2	Fitria Murbarani, 2016, Universitas Airlangga	Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady & Cronin Di Poli Anak	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penggunaan sampel, pada penelitian terdahulu menggunakan <i>systematic random</i>

				<p><i>sampling</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan <i>simple random sampling</i> dan <i>incidental sampling</i>. Perbedaan lainnya terletak pada penggunaan analisis, pada penelitian terdahulu menggunakan analisis matrik 2x2 sedangkan peneliti menggunakan regresi berganda.</p>
3	Nur Raziatul Lailiyah, 2017, IAIN Jember	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan analisis regresi berganda dan sama menggunakan kualitas kualitas layanan.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada teknik <i>sampling</i> dan variabel yang digunakan.
4	Michelia Nur Qomaria, 2017, IAIN Jember	Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR	Persamaan penelitian ini sama-sama mengukur kualitas pelayanan dan	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan,

		Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng	sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	pada penelitian terdahulu menggunakan metode <i>servqual</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode Brady & Cronin, dan perbedaan lainnya terletak pada teknik <i>sampling</i> .
5	Fitri Madona, 2017, UIN Raden Fatah Palembang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan analisis berupa analisis uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji $R^2$ , dan uji hipotesis.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.
6	Muhammad Setiawan, 2017, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan	Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, pada penelitian

		Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta)	menggunakan analisis berupa analisis uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji $R^2$ , dan uji hipotesis.	terdahulu menggunakan variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil. Dan perbedaan lain terletak pada teknik sampel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan <i>purposive sampling</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan <i>simple random sampling</i> dan <i>incidental sampling</i> .
7	Vioni Dwi Afrianti, 2018, Universitas Muhammadiyah Jakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat Tangerang	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik sampel yang digunakan.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel

		Selatan		<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.
8	Kiki Nurul Fitriani, 2018, UIN Walisongo Semarang	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah Majapahit Semarang)	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji $R^2$ , dan uji hipotesis.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel <i>compliance, reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy</i> , sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil, dan perbedaan lain terletak pada menggunakan

				<p>teknik sampel, pada penelitian terdahulu menggunakan teknik <i>judgmental sampling</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan <i>simple random sampling</i> dan <i>incidental sampling</i>.</p>
9	Soniya Fransiska, 2019, IAIN Curcup	Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Curup)	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan analisis berupa uji asumsi klasik yang terdiri analisis regresi berganda, uji $R^2$ , dan uji hipotesis.	<p>Perbedaan pada penelitian ini terletak pada jenis penelitian yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian <i>field research</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Perbedaan lainnya terletak pada variabel yang digunakan, pada penelitian terdahulu menggunakan variabel <i>compliance</i>, <i>reliability</i>, <i>tangible</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan</p>

				<i>empathy</i> , sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil,
10	Achmad Maharudin, 2019, IAIN Jember	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Pasuruan	Persamaan pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.	Perbedaan pada penelitian ini yaitu teknik sampel, pada penelitian terdahulu menggunakan <i>incidental sampling</i> sedangkan pada penelitian penulis menggunakan <i>simple random sampling</i> .

Sumber : Data Diolah

## B. Kajian Teori

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>58</sup> Kajian teori yang dibahas dalam penelitian ini meliputi:

<sup>58</sup> Tim Revisi Buku, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.

## 1. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses.<sup>59</sup>

Lewis & Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada

---

<sup>59</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3* (Jakarta: Selemba Empat, 2014), 230.



kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>60</sup>

Parasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>61</sup>

Menurut Cyndee Miller definisi kualitas jasa adalah seluruh ciri dan karakter suatu barang atau jasa yang mempunyai kemampuan memenuhi harapan/ keinginan konsumen baik yang tersurat maupun yang tersirat. Mengarisbawahi pendapat Miller, Kotler menyatakan bahwa barang/jasa yang mempunyai kualitas tinggi adalah barang/jasa yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen.<sup>62</sup>

Dalam perspektif Islam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

---

<sup>60</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Edisi 4, 125.

<sup>61</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 100.

<sup>62</sup> Ashar Khusnul dkk, *Analisis Makro dan Mikro* (Malang: BPFE Universitas Brawijaya, 2006), 98.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ  
إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al Baqarah:267)<sup>63</sup>

Menurut Sviokla, selain dari segi biaya, kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut :

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja di sini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.

b. Keistimewaan produk (*features*)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu

<sup>63</sup> Jabal, *Al-Qur'an dan Terjemah Untuk Wanita* (Bandung: Jabal, 2010), 45.

(dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.

c. Reliabilitas/kehandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*isn't working*) pada suatu periode. Reliabilitas suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk. Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.

d. Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.

e. Ketahanan (*durability*)

Ukuran ketahanan (atau daya tahan) suatu produk meliputi segi ekonomis sampai dengan segi teknis. Secara teknis,

ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

f. Kemampuan pelayanan (*serviceability*)

Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk, tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, poses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya.

g. Estetika (*aesthetics*)

Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, baik itu bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa, maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

h. Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun, konsumen umumnya memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen. Ketahanan produk, misalnya, dapat menjadi hal yang sangat kritis dalam pengukuran kualitas produk.<sup>64</sup>

## 2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Philip Kotler karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

<sup>64</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3* (Jakarta: Selemba Empat, 2014), 232.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.<sup>65</sup>

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan (Brady & Cronin)

*Brady & Cronin* mengembangkan tiga dimensi utama yang menjadi kualitas pelayanan yakni:

a. Kualitas Interaksi

Dalam perusahaan jasa, pelayanan dikenal sangat penting dan salah satu cara yang efektif untuk memenangkan dalam persaingan industri jasa. Ciri pelayanan jasa yang berbagai ragam dan berbagai tahap (*multi-stage*) pelayanan membuat prosedur kualitas yang diterapkan perusahaan manufaktur sulit diterapkan pada perusahaan jasa.<sup>66</sup> Pelayanan merupakan gabungan antara item fisik yang membentuk bagian pelayanan dan interaksi organisasi pelayanan dengan pelanggan melalui interaksi tatap muka. Kinerja kualitas pelayanan tergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan yang dihadapi dan hasil dari kualitas pelayanan terhubung dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa.<sup>67</sup>

Interaksi pelanggan yang tinggi mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan (kstemisasi). Pelanggan dengan katemisasi tinggi merupakan proses pelayanan yang dapat

<sup>65</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 94.

<sup>66</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 182.

<sup>67</sup> *Ibid*, 183.

diadaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan secara individu. Sementara itu, hubungan dengan pelanggan yang rendah membuat ketertarikan yang rendah dan jasa menjadi beragam dan standar Kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan.<sup>68</sup>

### 1) Sikap

Para peneliti konsumen menilai sikap dengan berbagai pertanyaan atau mengambil berbagai kesimpulan dan perilaku. Terdapat beberapa model struktur sikap, salah satu diantaranya adalah model sikap tiga komponen, yaitu:

- a) Komponen kognitif, dalam komponen ini diperoleh berdasarkan kombinasi pengalaman langsung dengan obyek sikap dan informasi dari berbagai sumber.
- b) Komponen afektif, dalam komponen ini mencakup penilaian seseorang terhadap obyek sikap secara langsung dan menyeluruh (mengungkapkan rasa senang atau tidak menyenangkan).
- c) Komponen konatif, dalam komponen ini berhubungan dengan kemungkinan atau kecenderungan bahwa individu akan melakukan tindakan khusus atau

---

<sup>68</sup> Ibid, 30.

berperilaku dengan cara tertentu terhadap obyek sikap tertentu.<sup>69</sup>

## 2) Perilaku

Perilaku dalam pengertian ini diartikan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh seluruh komponen penyedia jasa selama proses pemberian jasa dalam hal komunikasi petugas saat memberikan pelayanan.<sup>70</sup>

## 3) Keahlian

Keahlian merupakan kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.<sup>71</sup> Menurut Tjiptono dan Chandra, bahwa keahlian merupakan penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk di dalamnya.

### b. Kualitas Lingkungan

Menurut Bitner lingkungan jasa adalah *setting* atau fasilitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap keyakinan, sikap, dan

---

<sup>69</sup> Achmad Slamet, "Pengaruh Sikap Konsumen Mengenai Strategi Pemasaran Pasar Swalayan Terhadap Pola Perilaku Pembelian", *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Dinamika*, Vol.11, No.2 (2002), 77-78

<sup>70</sup> Fitria Murbarani., Stefanus Supriyanto., "Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady And Cronin Di Poli Anak", *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol.2, No.5 (2014), 23-31

<sup>71</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 39.



kinerja karyawan maupun pelanggan.<sup>72</sup> Kualitas lingkungan fisik dapat didefinisikan sebagai dimensi kualitas yang dibentuk oleh elemen-elemen fisik jasa atau pelayanan.

#### 1) Ambient Condition

Kualitas lingkungan fisik ini terdiri dari subdimensi seperti *ambient factors* yang mengacu pada aspek-aspek non visual, seperti temperatur, musik, aroma, dan atmosfer. Atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas yang bersangkutan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan.

#### 2) Desain

Sedangkan untuk subdimensi yang kedua dari kualitas lingkungan jasa adalah desain fasilitas yang meliputi layout atau arsitektur lingkungan dan bisa fungsional (praktikal) maupun estetis (menarik secara visual).

#### 3) Faktor Sosial

Subdimensi yang ketiga dari kualitas lingkungan fisik adalah faktor sosial yang berupa jumlah dan tipe orang yang ada dalam *setting* jasa beserta perilaku mereka.<sup>73</sup>

### c. Kualitas Hasil

Produktivitas dan kualitas penting dalam pengukuran kualitas. Produktivitas berkaitan dengan output dari proses transformasi input, sedangkan kualitas menunjukkan proses dan

---

<sup>72</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction Edisi 4*, 166.

<sup>73</sup> Ibid, 167.

hasil evaluasi oleh pelanggan. Kualitas hasil merupakan evaluasi pelanggan yang berkaitan dengan hasil proses produksi jasa. Kualitas hasil bukan hanya dievaluasi oleh pelanggan namun juga orang-orang yang ada disekitarnya.<sup>74</sup>

Hasil pengujian menunjukkan bahwa penyedia jasa lebih memilih fokus efisiensi, sedangkan pelanggan fokus terhadap efektivitas. Sedangkan efisiensi didefinisikan sebagai banyaknya pelanggan yang dapat ditangani oleh penyedia jasa baik secara langsung maupun tidak, sedangkan efektivitas dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Beberapa kategori efisiensi dan efektivitas pelayanan antara lain: waktu menerima atau melayani pemesanan pelanggan, banyaknya gangguan selama proses pelayanan, banyaknya kesalahan dalam melayani pelanggan, dan menangani pelanggan di luar jam kerja konsep efisiensi dan efektivitas tersebut merupakan orientasi khusus dari waktu antri dan biaya pelayanan. Berdasarkan model homeostatik dijelaskan proses transaksi pelayanan dilakukan untuk mencapai keseimbangan untuk kepuasan tinggi (kualitas), ke penyedia (efisiensi), dan ke pelanggan (efektivitas).<sup>75</sup>

Kualitas hasil mencakup waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

---

<sup>74</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 41.

<sup>75</sup> *Ibid*, 23.

## 1) Waktu Tunggu

*Brady dan Cronin* menekankan bahwa waktu tunggu yang dimaksud bukanlah waktu tunggu absolut tetapi persepsi pelanggan terhadap lamanya waktu menunggu penyampaian jasa. Secara metodologis, pengukuran waktu tunggu absolut secara ketat membutuhkan desain riset eksperimental dan bukan sekedar survei pelanggan.<sup>76</sup>

## 2) Faktor Fisik

Bukti fisik mencerminkan fasilitas fisik yang relevan dalam jasa yang bersangkutan. Kualitas fisik meliputi kualitas bahan material dan fasilitas, sedangkan elemen-elemen fisik yang dimaksud adalah produk fisik dan dukungan fisik. Dukungan fisik meliputi instrumen dan lingkungan fisik. Produk fisik dapat didefinisikan sebagai barang yang digunakan selama proses produksi jasa. Sementara itu, dukungan fisik merupakan kerangka kerja yang membantu produksi jasa. Dukungan fisik tersebut meliputi lingkungan (interior dan dekorasi) dan instrumen yang meliputi peralatan yang digunakan. Tingginya kualitas elemen fisik tersebut tidak dapat menjamin meningkatnya standar pelayanan.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction*, 167.

<sup>77</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 76.

### 3) Valensi

Valensi mengacu pada atribut-atribut yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil suatu jasa itu baik atau buruk, terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalamannya. Valensi yang negatif terhadap hasil bisa menyebabkan pengalaman jasa secara keseluruhan menjadi tidak menyenangkan.<sup>78</sup>

### 4. Kepuasan Nasabah

Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>79</sup>

Berdasarkan teori dua faktor dari Herzberg, kualitas yang menarik (*attractive quality*) dimana kualitas yang menarik ini memfokuskan pada hubungan antara kinerja obyektif dari atribut pelayanan dan kepuasan kerja terhadap atribut pelayanan. Teori tersebut menjelaskan bagaimana hubungan antara tingkat pemenuhan atau kecukupan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut yang berbeda-beda untuk jenis atribut yang juga berbeda.<sup>80</sup>

<sup>78</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction*, 167.

<sup>79</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid Pertama* (Jakarta: Erlangga, 2009), 139.

<sup>80</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 88.

Dalam perspektif Islam, bagi seorang muslim menjalankan usaha bisnis merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (*lillahi ta'ala*), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula.

Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan.<sup>81</sup> Sebagaimana disebutkan Allah dalam firman Nya berikut :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا  
 مِن حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ  
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Ali Imran: 159).<sup>82</sup>

<sup>81</sup> Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), 15.

<sup>82</sup> Jabal, *Al-Qur'an dan Terjemah Untuk Wanita* (Bandung: Jabal, 2010), 71.

## 5. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan pelanggan pesaing. Menurut Kotler, et al. mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

### a. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus serta berorientasi terhadap konsumennya untuk memberikan suatu kesempatan dalam memberikan saran, pendapat dan keluhan.

### b. Survei kepuasan konsumen

Dengan melakukan penelitian survei untuk mengetahui informasi tentang kepuasan konsumen dan mengukur keinginan serta harapan konsumen melalui wawancara langsung, menelpon, dan sebagainya. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara :

#### 1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas konsumen terhadap pelayanan pada skala sangat puas, puas, netral, tidak puas hingga sangat tidak puas.

## 2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya hasil yang mereka rasakan.

## 3) *Problem analysis*

Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan yang menuliskan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

## 4) *Importance-performance analysis*

Responden diminta untuk menilai berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemennya dan seberapa baik tingkat kinerja perusahaan dalam setiap elemen-elemennya.

### c. *Ghost shopping*

Suatu perusahaan membayar atau mempekerjakan orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika mereka membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Selain itu juga *ghost shopper* mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam menangani, melayani permintaan konsumen, menjawab pertanyaan konsumen, dan melayani setiap keluhan para konsumennya.

d. Analisis konsumen yang hilang

Suatu perusahaan harus menghubungi para konsumen yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Agar perusahaan mengetahui penyebabnya dan segera mengambil kebijakan perbaikan kembali.<sup>83</sup>

## 6. Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah

Adapun faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

---

<sup>83</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction*, 219.



c. Konfirmasi Harapan (*Confirmations of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

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

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willing to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, *broker* rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi : 1) *complain*; 2) *return* atau pengembalian produk; 3) biaya garansi; 4) *product recall*; 5) gethok tular negatif; 6) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).<sup>84</sup>

<sup>84</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 368

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdiri Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank

Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan dan operasionalnya sebagai koperasi syariah yaitu :

### **a. Visi**

*Bank Syariah Terdepan dan Modern*

### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### **3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**

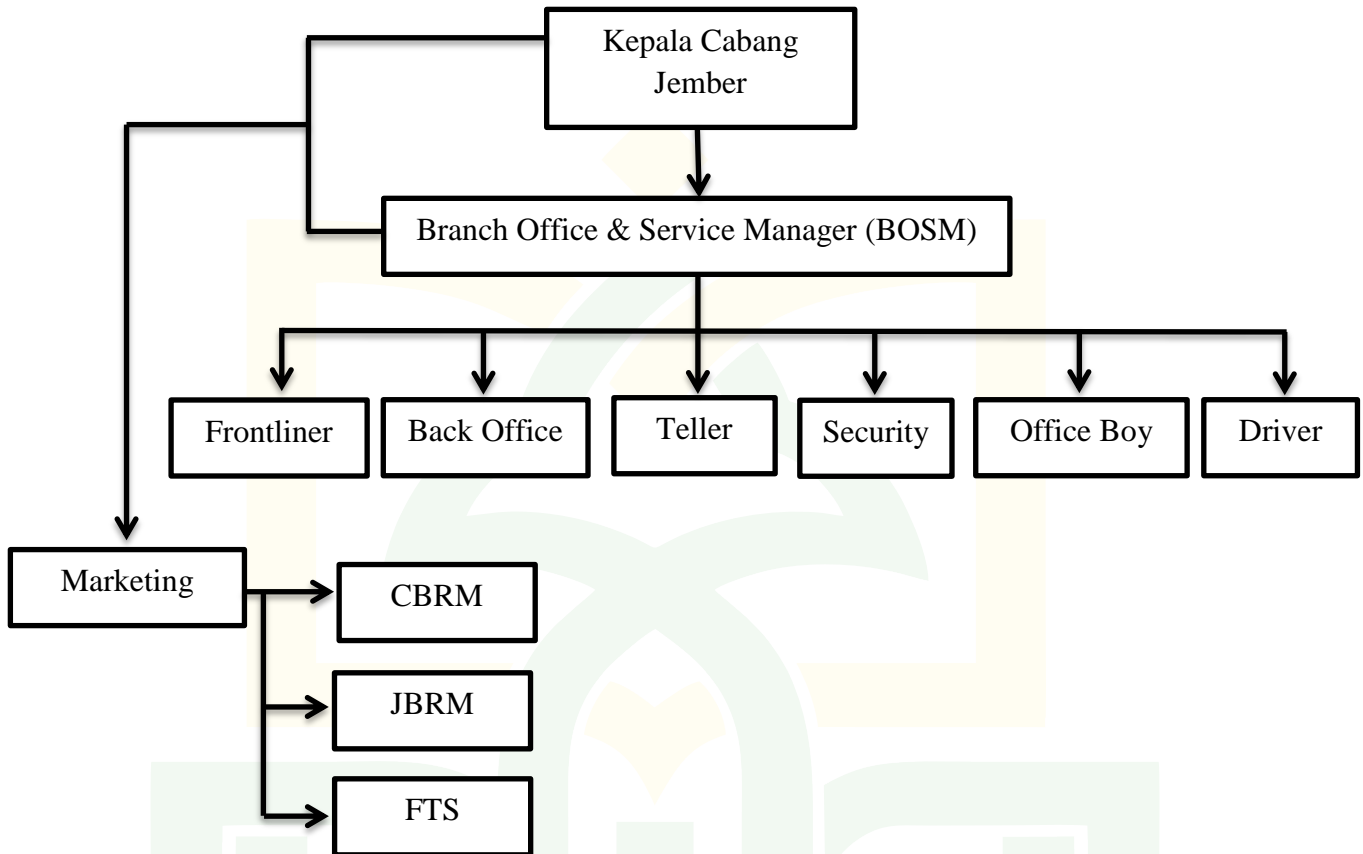
Organisasi merupakan sebagai kelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama.

Sedangkan yang dimaksud struktur organisasi adalah suatu manifestasi perwujudan organisasi yang menunjukkan hubungan antara otoritas dan tanggung jawab yang saling berinteraksi dari orang yang diberi tugas dan tanggung jawab atas aktivitas.

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam perusahaan batas-batas wewenang serta tanggung jawab dalam setiap bagian dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi berfungsi sebagai alat untuk membimbing kearah efisiensi dalam penggunaan pekerja dan seluruh sumber daya yang dibutuhkan dalam meraih organisasi.

Gambar 3.1

## Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember



#### 4. Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember memiliki beberapa produk, antara lain :

##### a. Tabungan

Produk simpanan yang tersedia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember tersedia dalam beragam jumlah nominal penarikan harian, jumlah nominal setoran, cara perhitungan bagi hasil, serta jangka waktu penempatan dana simpanan.

Diantaranya terdapat beberapa simpanan yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, yaitu :

1) Tabungan Mudharabah

Merupakan Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

2) Tabungan Simple iB

Simpanan Pelajar iB (Simpel iB) adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*

3) Tabungan Berencana

Tabungan Berencana adalah Tabungan berjangka untuk berbagai rencana Anda dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi secara gratis. Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.

4) Tabungan Wadi'ah

Tabungan Wadi'ah adalah Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama

jam kas dibuka di konter Mandiri Syariah. Biaya administrasi bulanan gratis.

5) Tabungan Investa Cendekia

Tabungan Investa Cendekia adalah Tabungan berjangka untuk keperluan dana pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi perlindungan asuransi.

6) Tabungan Dollar

Merupakan simpanan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*. Minimum setoran awal dan saldo sebesar USD100.

7) Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

8) TabunganKu

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



9) Tabungan Mabror

Tabungan Mabror adalah Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

10) Tabungan Mabror Junior

Tabungan Mabror Junior adalah Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah untuk anak usia di bawah 17 tahun.

11) Tabungan Saham Syariah

Tabungan Saham Syariah adalah Rekening Dana Nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak nasabah), serta untuk menerima hak nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.

**b. Giro**

1) BSM Giro

BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Saldo dan setoran awal minimum Rp. 500.000 (perorangan) dan Rp. 1.000.000 (non-perorangan).

2) BSM Giro Valas

BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

3) BSM Giro Singapore

BSM Giro Singapore adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

4) BSM Giro Euro

BSM Giro Euro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

**c. Deposito**

1) BSM Deposito

BSM Deposito adalah Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

2) BSM Deposito Valas

BSM Deposito Valas adalah Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

#### **d. Pembiayaan Konsumen**

##### 1) Pembiayaan Implan

Pembiayaan Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap. Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

##### 2) Pembiayaan kepada Pensiunan

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

##### 3) Pembiayaan Griya

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

### e. Investasi

#### 1) Reksadana

**Reksa Dana** adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi.

#### 2) Sukuk Negara Retail

Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.

#### 3) Pasar Perdana

Pasar Perdana adalah tempat atau sarana bagi perusahaan untuk pertama kali menawarkan saham atau obligasi ke masyarakat umum, yang disebut IPO (*Initial Public Offering*).

#### 4) Pasar Sekunder

Pasar Sekunder adalah pasar tempat penjualan efek setelah masa pasar perdana berakhir. Pada pasar sekunder harga Sukuk Ritel ditentukan berdasarkan harga pasar.

#### 5) Sukuk Tabungan

Sukuk Tabungan adalah produk investasi syariah yang diterbitkan oleh Pemerintah kepada individu Warga Negara

Indonesia yang aman, mudah, terjangkau, menguntungkan , dan sesuai syariah.

#### **f. Emas**

##### 1) Gadai Emas

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

##### 2) Cicil Emas

Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan).

#### **g. Haji Dan Umrah**

Pembiayaan Mikro Umrah merupakan produk tabungan umrah dari Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri menyediakan pembiayaan untuk masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji atau umrah namun belum memiliki dana yang cukup.

#### **h. Jasa Produk**

##### 1) Mandiri Syariah Debt

Mandiri Syariah Debit Standar Nasional (GPN) adalah Produk kartu berteknologi *chip* yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan terhubung dengan jaringan domestik serta

memiliki fungsi utama sebagai kartu ATM dan kartu Debit yang dapat digunakan di seluruh mesin ATM/EDC domestik.

2) BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

3) BSM SMS Banking

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

4) Mandiri Syariah Mobile

Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

5) BSM Net Banking

BSM Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://bsmnet.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah.

6) Pembayaran Melalui Menu Pemindahbukuan Di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan

adalah *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut *ujrah*).

7) BSM Jual Beli Valas

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

8) BSM Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui Sistem Informasi Payroll Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

9) Transfer Uang Tunai

Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

10) BSM E-Money

BSM E-Money adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri.

## **i. Jasa Operasional**

### 1) Transfer Lintas Negara Western Union

Transfer Lintas Negara Western Union adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

### 2) Kliring

Kliring adalah penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

### 3) Inkaso

Inkaso adalah penagihan *warkat* bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

### 4) Intercity Clearing

Intercity Clearing adalah jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) baik di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada hari yang sama atau keesokan harinya sesuai zona kliring.

### 5) RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.



6) Transfer Valas

Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. Transfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya.

7) Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

8) Standing Order

Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi financialnya harus memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.

9) Payment Point

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*).

## 10) Layanan Pembayaran Institusi

Layanan Pembayaran Institusi adalah sistem layanan pembayaran kepada nasabah institusi secara *host to host* di mana pembayaran dapat dilakukan melalui *driver channel* Mandiri Syariah, ATM Bersama, dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut *ujrah*)

## B. Penyajian Data

### 1. Deskriptif Variabel Penelitian dan Responden Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan dengan pendekatan *Brandy & Cronin* yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner atau angket, jumlah item pernyataan berupa 26 butir pernyataan untuk variabel X dan 6 butir pernyataan untuk variabel Y. Jadi jumlah keseluruhan pernyataan berjumlah 32 pernyataan.

Kuesioner atau angket yang disebarakan pada responden (nasabah) berisikan pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dengan menggunakan pendekatan *Brandy & Cronin* dan kepuasan nasabah.

Uji deskriptif responden pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Berikut hasil dari rincian profil responden yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini :

a. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 3.1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	Dibawah 20 Tahun	20	5,5%
2	20-30 Tahun	223	60,9%
3	31-40 Tahun	83	22,7%
4	41-50 Tahun	39	10,7%
5	>50 Tahun	1	3%
	<b>Jumlah Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas diketahui usia responden di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Data mengenai usia responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi 5 kategori, yang menunjukkan bahwa responden yang berusia di bawah 20 tahun sebanyak 20 orang atau dengan presentase 5,5%, usia 20-30 tahun sebanyak 223 orang atau dengan presentase 60,9%, usia 31-40

tahun sebanyak 83 orang atau dalam presentase sebanyak 22,7%, usia 41-50 sebanyak 39 orang atau dalam presentase 10,7%, dan usia > 50 tahun sebanyak 1 orang atau dalam presentase 3%. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam hal melakukan transaksi lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang berumur 20-30 tahun.

b. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3.2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	176	48,1%
2	Perempuan	190	51,9%
	<b>Jumlah Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden atau nasabah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden atau nasabah laki-laki. Hal ini dapat dijadikan indikasi bahwa dalam melakukan transaksi lebih banyak dilakukan oleh perempuan sebanyak 190 orang dengan presentase 51,9% dibandingkan dengan laki-laki dengan jumlah 176 orang dengan presentase 48,1%.

## c. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 3.3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pegawai Negeri Sipil	13	3,6%
2	Pegawai Swasta	94	25,7%
3	Wiraswasta/Pedagang	126	34,4%
4	Pelajar/Mahasiswa	133	36,3%
	<b>Jumlah Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan dari responden atau nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terdiri dari 4 kategori. Responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 13 orang atau dalam presentase 3,6%, responden yang bekerja sabagi pegawai swasta sebanyak 94 orang atau dalam presentase 25,7%, sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta atau pedagang sebanyak 126 orang atau dalam presentase 34,4%, dan sisanya responden sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 133 atau dalam presentase 36,3%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari pelajar atau mahasiswa sebanyak 133 orang.

- d. Uji Deskriptif Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 3.4**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah**

No	Berapa Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Presentase
1	1-2 Tahun	186	50,8%
2	3-4 Tahun	142	38,8%
3	5-6 Tahun	32	8,7%
4	>6 Tahun	6	1,6%
	<b>Jumlah Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, diketahui berapa lama responden atau nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Responden sebagian besar melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember selama 1-2 tahun dengan jumlah 186 orang atau dengan presentase 50,8%, selama 3-4 tahun sebanyak 142 orang atau dengan presentase 38,8%, selama 5-6 tahun sebanyak 32 orang atau dengan presentase 8,7%, dan selama >6 tahun sebanyak 6 orang atau dengan presentase 1,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember selama 1-2 tahun.

## C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis

### 1. Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji tingkat kevalidan instrumen penelitian yang digunakan. Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Adapun uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan software atau aplikasi komputer berupa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), dengan cara besarnya korelasi ( $r$  hitung) yang diperoleh dari hasil output SPSS dibandingkan dengan  $r$  tabel, sebagai berikut :

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

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka data tidak valid.<sup>1</sup>

Adapun  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05% untuk uji dua arah dalam penelitian ini sebesar 0,113 yang didapat dengan melihat  $r$  tabel menggunakan rumus  $df$  (*degree of freedom*) =  $(N-2)$  dengan  $N$  merupakan jumlah data atau responden dalam penelitian. Besarnya nilai  $df$  pada penelitian ini dapat

<sup>1</sup> V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 192.

dihitung 366-2 atau df sebesar 364. Sehingga didapatkan hasil uji validitas instrument penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Interaksi (X1)</b>	X1.1	0,612	> 0,113	Valid
	X1.2	0,687	> 0,113	Valid
	X1.3	0,787	> 0,113	Valid
	X1.4	0,828	> 0,113	Valid
	X1.5	0,823	> 0,113	Valid
	X1.6	0,844	> 0,113	Valid
	X1.7	0,831	> 0,113	Valid
	X1.8	0,765	> 0,113	Valid
	X1.9	0,668	> 0,113	Valid
<b>Kualitas Lingkungan (X2)</b>	X2.1	0,667	> 0,113	Valid
	X2.2	0,637	> 0,113	Valid
	X2.3	0,661	> 0,113	Valid
	X2.4	0,703	> 0,113	Valid
	X2.5	0,727	> 0,113	Valid
	X2.6	0,701	> 0,113	Valid
	X2.7	0,675	> 0,113	Valid
	X2.8	0,647	> 0,113	Valid
	X2.9	0,594	> 0,113	Valid
<b>Kualitas Hasil (X3)</b>	X3.1	0,763	> 0,113	Valid
	X3.2	0,754	> 0,113	Valid
	X3.3	0,749	> 0,113	Valid
	X3.4	0,798	> 0,113	Valid
	X3.5	0,839	> 0,113	Valid



	X3.6	0,787	> 0,113	Valid
	X3.7	0,749	> 0,113	Valid
	X3.8	0,646	> 0,113	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Y.1	0,730	> 0,113	Valid
	Y.2	0,828	> 0,113	Valid
	Y.3	0,862	> 0,113	Valid
	Y.4	0,822	> 0,113	Valid
	Y.5	0,714	> 0,113	Valid
	Y.6	0,673	> 0,113	Valid

Sumber: Data diolah SPSS

Dari tabel uji validitas di atas terlihat bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,113) maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Y$  adalah valid, sehingga angket atau kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini baik dan layak digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh peneliti. Dengan demikian, instrumen berupa angket atau kuesioner yang digunakan pada setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur data variabel.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel guna mengetahui suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pada penelitian ini uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai

*Cronbach* Alpha, jika nilai Alpa  $> 0,60$  maka kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel.<sup>2</sup>

Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas X1**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Item
.909	9

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha's yang dihasilkan sebesar  $0,909 > 0,60$ . Jadi pada variabel kualitas interaksi dinyatakan reliabel.

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas X2**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Item
.845	9

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha's yang dihasilkan sebesar  $0,845 > 0,60$ . Jadi pada variabel kualitas lingkungan dinyatakan reliabel.

---

<sup>2</sup> Ibid, 199.

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas X3**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Item
.896	8

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha's yang dihasilkan sebesar  $0,896 > 0,60$ . Jadi pada variabel kualitas hasil dinyatakan reliabel.

**Tabel 3.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Y**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Item
.865	6

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha's yang dihasilkan sebesar  $0,865 > 0,60$ . Jadi pada variabel kepuasan nasabah dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik dan berdistribusi normal adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah

data harus memiliki distribusi normal.<sup>3</sup> Pada penelitian ini untuk menguji apakah distribusi data berdistribusi normal atau tidak, maka dapat dilakukan dengan cara:<sup>4</sup>

- 1) Dengan melihat analisis grafik menggunakan histogram normal probability test. Hal ini dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi komputer SPSS dengan melihat gambar grafik histogram, jika grafik histogram berbentuk lonceng yang berarti data terdistribusi normal atau tidak yang berarti data tidak berdistribusi normal.
- 2) Sebagai penguat dapat juga dengan melihat *normal probability plot*. Jika data berdistribusi normal, maka titik-titik akan menyatu dan mengikuti sekitar garis diagonal, namun jika tidak berdistribusi normal, maka titik-titik akan menyebar tidak beraturan dan menjauh dari garis diagonal

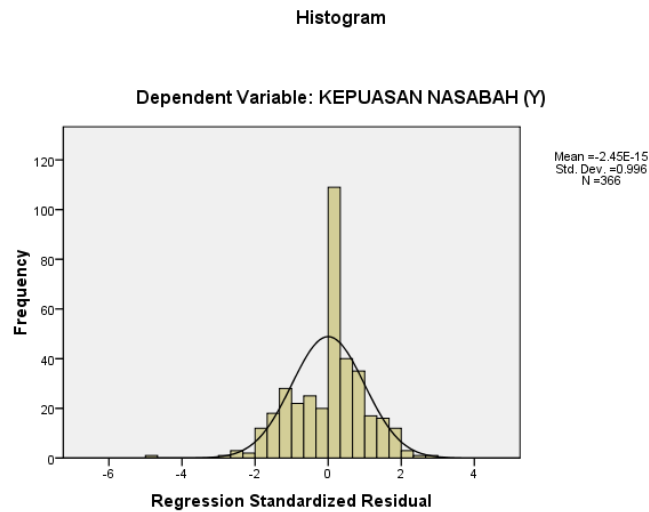
IAIN JEMBER

---

<sup>3</sup> Sarjono, *SPSS vs LISREL*, 21.

<sup>4</sup> *Ibid.*, 61-66.

**Gambar 3.2**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram**  
*Normal Probability Test*



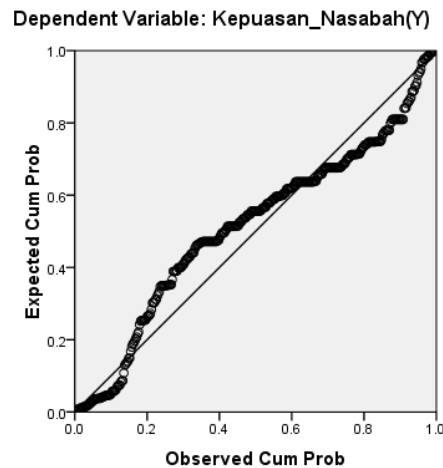
Sumber: Data diolah, 2020

Jika dilihat dari grafik histogram di atas, dapat dilihat bahwa data hasil penelitian ini yang ditunjukkan oleh grafik histogram berbentuk lonceng mengikuti garis distribusi, sehingga dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal. Kemudian dipertegas dengan hasil grafik *normal probability plot* di bawah ini:

IAIN JEMBER

**Gambar 3.3**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Grafik**  
*Normal Probability Plot*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data diolah, 2020

Dari grafik Normal P-P Plot di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal yang mengikuti arah garis diagonal tersebut serta tidak ada titik yang terletak jauh dari sebaran titik lainnya. Dengan demikian data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui adanya multikolinieritas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak

terjadi multikolinieritas. Berikut ini adalah tabel hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 3.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Interaksi	.947	1.056
	Kualitas Lingkungan	.999	1.001
	Kualitas Hasil	.948	1.055
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah			

Sumber: Data diolah, 2020

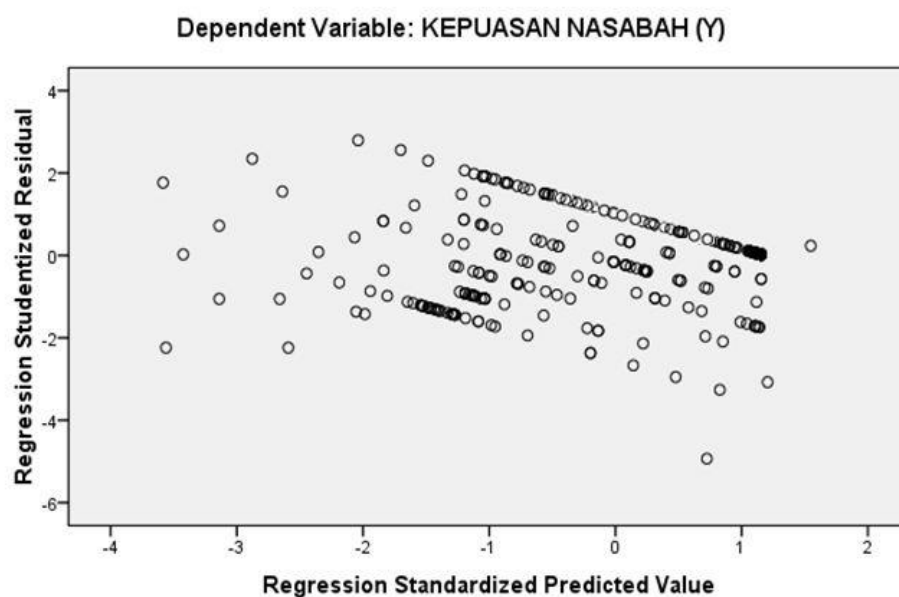
Dari hasil pengujian di atas dapat dilihat variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) memiliki nilai VIF  $1,056 < 10$  maka variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) signifikan, selanjutnya nilai VIF  $1,001 < 10$  maka variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ) signifikan, sedangkan untuk variabel kualitas hasil ( $X_3$ ) memiliki nilai VIF  $1,055 < 10$  maka variabel kualitas hasil ( $X_3$ ) signifikan. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi pada penelitian ini.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan lain. Salah satu cara untuk mendeteksi

problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 16.

**Gambar 3.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data diolah, 2020.

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



### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat dan tiga variabel bebas. Berikut merupakan hasil uji regresi berganda antara variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ), kualitas lingkungan ( $X_2$ ), kualitas hasil ( $X_3$ ), terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Berikut ini adalah hasil perhitungan dengan SPSS untuk analisis regresi linier berganda:

**Tabel 3.11**  
**Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.895	1.370		8.680	.000
	Kualitas Interaksi	.120	.018	.274	6.704	.000
	Kualitas Lingkungan	.009	.024	.015	378	.705
	Kualitas Hasil	.307	.024	.533	13.026	.000
a. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data diolah, 2020.

Adapun modal persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini untuk variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ), kualitas lingkungan ( $X_2$ ), dan kualitas hasil ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) secara umum adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 11,895 + 0,120 \text{ kualitas interaksi} + 0,009 \text{ kualitas lingkungan} + 0,307 \text{ kualitas hasil}$$

Adapun maksud dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah :

- a) Nilai konstanta sebesar 11,895 artinya jika seluruh variabel dianggap konstanta, maka nilai kepuasan nasabah sebesar 11,895.
- b) Nilai koefisien variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) sebesar 0,120 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan variabel kualitas interaksi sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,120 dengan asumsi variabel lainnya (kualitas lingkungan dan kualitas hasil) bernilai tetap atau nol (0) atau konstan. Artinya semakin baik kualitas interaksi yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
- c) Nilai koefisien variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ) sebesar 0,009 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan variabel kualitas lingkungan sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,009 dengan asumsi variabel lainnya (kualitas interaksi dan kualitas hasil) bernilai tetap atau nol (0) atau konstan. Artinya semakin baik kualitas lingkungan yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Jember, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

- d) Nilai koefisien variabel kualitas hasil ( $X_3$ ) sebesar 0,307 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan variabel kualitas hasil sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,307 dengan asumsi variabel lainnya (kualitas interaksi dan kualitas lingkungan) bernilai tetap atau nol (0) atau konstan. Artinya semakin baik kualitas hasil yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

#### 4. Uji Hipotesisi Penelitian

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

##### a) Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) mampu menjelaskan perilaku variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui signifikan uji t yaitu dengan cara membandingkan nilai t hitung yang diperoleh dari hasil *output* SPSS dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  dalam penelitian ini dengan menggunakan hasil atau *output* SPSS adalah:

Sig t < 0,05 = maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Sig  $t > 0,05$  = maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Cara kedua uji  $t$  dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. Adapun kriteria keputusannya adalah:<sup>5</sup>

$t$  hitung  $>$   $t$  tabel = maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$t$  hitung  $<$   $t$  tabel = maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun nilai tabel dalam penelitian ini adalah 1,960. Nilai tersebut didapatkan dari  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-k$  dimana  $n$  = jumlah responden keseluruhan dan  $k$  = jumlah variabel baik variabel bebas maupun terikat. Jadi  $df = n-k = 366-4 = 362$ . Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16:

**Tabel 3.12**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.895	1.370		8.680	.000
	Kualitas Interaksi	.120	.018	.274	6.704	.000
	Kualitas Lingkungan	.009	.024	.015	378	.705
	Kualitas Hasil	.307	.024	.533	13.026	.000
a. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah						

Sumber: Data diolah, 2020

<sup>5</sup> Zahriyah, *Aplikasi Komputer Statistik*, 56.

Dari hasil uji t (parsial) pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai t hitung kualitas interaksi adalah 6,704 sedangkan nilai t tabel adalah 1.960 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya, Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember sudah memberikan sikap yang komunikatif, perilaku yang ramah, menarik, dan memahami semua kebutuhan nasabah, hal itu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan untuk variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ), diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 0,378 sedangkan nilai t tabel adalah 1.960 dengan nilai signifikansi  $0,705 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel dan dinyatakan tidak berpengaruh, maka hipotesis yang diajukan ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya, bahwa variabel kualitas lingkungan meskipun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sudah mempunyai ruangan yang nyaman, tata kelola yang mendukung serta karyawan sudah memberikan layanan terbaik, hal itu tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Sedangkan untuk variabel kualitas hasil ( $X_3$ ), diketahui bahwa nilai  $t$  hitung 13,026 sedangkan nilai  $t$  tabel adalah 1.960 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan dinyatakan signifikan maka hipotesis yang diajukan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas hasil ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Artinya bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sudah memberikan kepercayaan terhadap nasabah sehingga nasabah merasa puas dan penyampaian jasa tidak membutuhkan waktu lama, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **b) Uji F (Simultan)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi menggunakan hasil dari output SPSS dengan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05, kriterianya sebagai berikut:<sup>6</sup>

Sig  $f < 0,05$  = maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Sig  $f > 0,05$  = maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>6</sup> Zahriyah, *Aplikasi Komputer Statistik*, 56.

Selain itu dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $f$  hitung dengan  $f$  tabel. Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

$f$  hitung  $>$   $f$  tabel = maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$f$  hitung  $<$   $f$  tabel = maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun nilai  $f$  tabel dalam penelitian ini adalah 2,62. Nilai tersebut didapatkan dari  $df_1$  untuk pembilang atau sering disimbolkan dengan  $N_1$  dengan rumus  $df_1 = k-1$  dan  $df_2$  untuk penyebut atau sering disimbolkan dengan  $N_2$  dengan rumus  $df_2 = n-k$ , dimana  $n$  = jumlah responden keseluruhan dan  $k$  = banyaknya variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat.<sup>8</sup> Jadi  $df_1$  ( $N_1$ ) =  $k-1 = 4-1 = 3$  dan  $df_2$  ( $N_2$ ) =  $n-k = 366-4 = 362$ . Berikut ini adalah hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16:

**Tabel 3.13**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	772.757	3	257.586	89.686	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1039.691	362	2.872		
	Total	1812.448	365			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil						

Sumber: Data diolah, 2020.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Sugiyono dan Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, 207.

Berdasarkan hasil uji  $f$  (simultan) di atas, didapatkan nilai signifikansi  $f$  sebesar 0,000 dengan  $f$  hitung sebesar 89,686. Karena signifikansi  $f < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $f$  hitung  $> f$  tabel ( $89,686 > 2,62$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

**c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi *R Square* adalah 0,75; 0,50; 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, sedang dan lemah. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R Square* pasti akan meningkat. Oleh karena itu sangat dianjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted R Square* dalam mengevaluasi model regresi, dimana nilainya dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Jika dalam uji regresi didapat nilai *adjusted R Square* negatif, maka nilai tersebut dianggap nol. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada SPSS 16 pada tabel berikut ini:



**Tabel 3.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.422	1.695
a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil				

Sumber: Data diolah, 2020.

Hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 16 diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,422 atau 42,2%, jadi variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil memiliki hubungan determinasi terhadap variabel Y sebesar 42,2% dan sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Jadi, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil sebesar 42,2%. Demikian sisanya sebesar 57,8% dipengaruhi model lain di luar model penelitian.

#### **D. Pembahasan**

Pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kualitas interaksi ( $X_1$ ) sebesar  $6,704 > t$  tabel  $1,960$  dengan

nilai probabilitas signifikansi  $0,000 < \alpha (0,05)$ . Nilai  $t$  hitung yang lebih besar dari  $t$  tabel dan probabilitas signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan variabel kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

Dalam perusahaan jasa, pelayanan dikenal sangat penting dan salah satu cara yang efektif untuk memenangkan dalam persaingan industri jasa. Pelayanan merupakan gabungan antara item fisik yang membentuk bagian pelayanan dan interaksi organisasi pelayanan dengan pelanggan melalui interaksi tatap muka. Kinerja kualitas pelayanan tergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan yang dihadapi dan hasil dari kualitas pelayanan terhubung dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa.<sup>9</sup>

Interaksi pelanggan yang tinggi mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan (kustomisasi). Pelanggan dengan kustomisasi tinggi merupakan proses pelayanan yang dapat diadaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan secara individu. Sementara itu, hubungan dengan pelanggan yang rendah membuat kustomisasi yang rendah dan jasa menjadi beragam dan standar. Kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 182.

<sup>10</sup> *Ibid*, 183

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Nico Pratama Onasie pada jurnal yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru” pada variabel kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Terbukti pada variabel Kualitas Interaksi ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Hotel Bintang Lima Pekanbaru dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,095 dengan tingkat signifikan sebesar 0,003 (t hitung lebih besar dari t tabel sebesar  $3,095 > 1,980$ . dan signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ .<sup>11</sup>

## 2. Analisis Kualitas Lingkungan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai t hitung variabel kualitas lingkungan ( $X_2$ ) sebesar  $0,378 < t$  tabel 1,960 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,705 > \alpha$  (0,05). Nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel dan probabilitas signifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas lingkungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan variabel kualitas lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ditolak.

Menurut Bitner lingkungan jasa adalah *setting* atau fasilitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dan

<sup>11</sup> Nico Pratama Onasie, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru”, *Jom Fekon*, Vol. 2, No. 1, (2015)

berpengaruh terhadap keyakinan, sikap, dan kinerja karyawan maupun pelanggan.<sup>12</sup> Kualitas lingkungan fisik dapat didefinisikan sebagai dimensi kualitas yang dibentuk oleh elemen-elemen fisik jasa atau pelayanan. Kualitas lingkungan meliputi *ambient condition*, desain dan faktor sosial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Achmad Maharudin pada skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri Pasuruan” yang menyatakan bahwa variabel kualitas lingkungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Analisis Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai  $t$  hitung variabel kualitas hasil ( $X_3$ ) sebesar  $13,026 > t$  tabel  $1,960$  dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,000 < \alpha$  ( $0,05$ ). Nilai  $t$  hitung yang lebih besar dari  $t$  tabel dan probabilitas signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan variabel kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima.

<sup>12</sup> Tjiptono dan Chandra, *Service Quality Satisfaction Edisi 4*, 166.

Produktivitas dan kualitas penting dalam pengukuran kualitas. Produktivitas berkaitan dengan output dari proses transformasi input, sedangkan kualitas menunjukkan proses dan hasil evaluasi oleh pelanggan. Kualitas hasil merupakan evaluasi pelanggan yang berkaitan dengan hasil proses produksi jasa. Kualitas hasil bukan hanya dievaluasi oleh pelanggan namun juga orang-orang yang ada disekitarnya.<sup>13</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Maharudin pada skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri Pasuruan” yang menyatakan bahwa variabel kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dilihat bahwa kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Terbukti bahwa kualitas hasil lebih diharapkan oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, nasabah lebih mencari waktu tunggu yang tidak lama serta bisa diprediksi waktu dalam menunggu antrian dan nasabah yakin menyimpan uang di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

#### 4. Analisis Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

---

<sup>13</sup> D Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, 41.

Berdasarkan hasil perhitungan uji f dapat dilihat bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi  $f < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$  ( $89,686 > 2,62$ ), maka hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kualitas hasil berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses.

Pelayanan merupakan gabungan antara item fisik yang membentuk bagian pelayanan dan interaksi organisasi pelayanan dengan pelanggan melalui interaksi tatap muka. Kinerja kualitas pelayanan tergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan yang dihadapi dan hasil dari kualitas pelayanan terhubung dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa.<sup>14</sup> Interaksi pelanggan yang tinggi mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan (kstemisasi). Pelanggan dengan kstemisasi

---

<sup>14</sup> Ibid, 182

tinggi merupakan proses pelayanan yang dapat diadaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan secara individu. Sementara itu, hubungan dengan pelanggan yang rendah membuat ketemisi yang rendah dan jasa menjadi beragam dan standar Kualitas interaksi meliputi sikap, perilaku, dan keahlian karyawan.<sup>15</sup>

Kualitas lingkungan juga berperan penting dalam menentukan kepuasan nasabah karena merupakan fasilitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap keyakinan, sikap, dan kinerja karyawan maupun pelanggan.

Kualitas hasil merupakan evaluasi pelanggan yang berkaitan dengan hasil proses produksi jasa. Kualitas hasil bukan hanya dievaluasi oleh pelanggan namun juga orang-orang yang ada disekitarnya. Apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember maka mereka akan percaya untuk menyimpan uang di sana dan melakukan transaksi secara *continue*.

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil memiliki relevansi dalam kepuasan nasabah. Adapun besar pengaruh variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil terhadap kepuasan nasabah cukup besar, yaitu 42,2%

---

<sup>15</sup> Ibid, 183

dan sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model atau yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.





## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial, variabel kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, hal ini menunjukkan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember merasa puas dengan sikap atau perilaku yang diberikan.
2. Hasil pengujian dengan menggunakan uji t variabel kualitas lingkungan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, hal ini menunjukkan fasilitas atau kondisi lingkungan kurang baik.
3. Hasil pengujian dengan menggunakan uji t variabel kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, hal ini menunjukkan proses pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga menghasilkan *output* yang memuaskan bagi nasabah
4. Hasil pengujian secara simultan untuk variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah yang dilakukan oleh nasabah

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember di pengaruhi oleh kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Disarankan di masa akan datang, penerapan kualitas layanan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember menjadi pertimbangan agar pemberian pelayanan tersebut sesuai dengan peningkatan kepuasan konsumen yang mengalami penurunan.

### 2. Bagi peneliti lain

Kepuasan nasabah tidak hanya mampu diukur oleh kualitas pelayanan, Karena indikator-indikator yang terdapat didalam Pendekatan *Brandy & Cronin* sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan hanya sebagian dari beberapa faktor lain yang dapat mengukur kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan 12  
Jakarta: Rajawali Pers.
- Andri, Soematra. 2015. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta:  
Prenadamedia Grup
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Selemba  
Empat
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. 2003. "Adopting And Measuring  
Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait  
Finance House". *International Journal Of Islamic Service*, Vol.3:3-26.
- Slamet, Achmad. 2002. "Pengaruh Sikap Konsumen Mengenai Strategi  
Pemasaran Pasar Swalayan Terhadap Pola Perilaku Pembelian". *Jurnal  
Ekonomi dan Manajemen Dinamika*, Vol.11:77-78.
- Tjiptono dan Chandra. 2016. *Service Quality Satisfation Edisi 4*. Yogyakarta:  
Andi Offset
- Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember. 2017. *Pedoman  
Penulisan Karya ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Dermawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,  
Kombinasi, dan R&D)*. Bandung: Alfabet
- Sangadji, Etta Mamang dan Shopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:  
Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Brady, K.M., Cronin Jr. 2001. Some New Thoughts On Conceptualizing  
Perceived Service Quality: A Hierrarchial Approach. *The Journal of  
Marketing*, Vol. 65:34-49.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Nurmiati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Baraka Enrekang". Skripsi. Makasar:  
Universitas Hasanuddin Makasar.

- Rizatul Lailiyah, Nur. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Model CARTER Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Pembantu Syariah Ahmad Yani Jember". Skripsi. Jember: IAIN Jember.
- Nur Qomaria, Michelia. 2017. "Analisis Metode Servqual Dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan UMKM KUR Terhadap Kepuasan Nasabah BRISyariah KCP Banyuwangi Genteng". Skripsi. Jember: IAIN Jember.
- Maharudin, Achmad. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Pasuruan". Skripsi. Jember: IAIN Jember.
- Mukholifah, Siti. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Murbani, Fitri. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady Dan Cronin Di Poli Anak". Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- Puronomo Hendro, Adi. 2012. "Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Rute Jakarta Bogor". Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Madona, Fitri. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang". Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang
- Rodiyah, Siti. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali". Skripsi. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Khusnul, Ashar dkk. 2006. *Analisis Makro dan Mikro*. Malang: BPEE Universitas Brawijaya
- Ariani, D Wahyuni. 2009. *Manajemen Operasional Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen Edisi 7*. London: Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid Pertama*. Jakarta: Erlangga
- Arikunto, Suharsismi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2014. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Bungin, Burhan, *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, Dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Yusuf, Muri, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Galia
- Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sulistiyawati, Ni Made Arie, Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar: E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4:2319
- [file:///C:/Users/asus/Downloads/Documents/118320021\\_file5.pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/Documents/118320021_file5.pdf) diakses pada 11 Oktober 2019, 23.01
- <https://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-excellence/> diakses pada 17 Januari 2020, 22.10
- <https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/berita/enam-bank-raih-special-awards-service-excellence-2018-> diakses pada 17 Januari 2020 22.30
- <https://bisnis.tempo.co/read/673167/bsm-raih-3-penghargaan-salah-satunya-bank-of-the-year> di akses pada 20 Januari 2020 22.10

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nur Faizah

NIM : E20161128

Podi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember” adalah hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau lembaga dan/atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Jember, 05 Januari 2021

Saya yang menyatakan



Siti Nur Faizah  
NIM. E20161128

# IAIN JEMBER

## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KC Jember	1. Kualitas Interaksi (X1) 2. Kualitas Lingkungan (X2) 3. Kualitas Produk Jasa Itu Sendiri/ Hasil (X3) Kepuasan Nasabah (Y)	a. Sikap ( <i>Attitude</i> ) b. Perilaku ( <i>Behavior</i> ) c. Keahlian ( <i>Expertise</i> ) a. Non Visual ( <i>Ambient Condition</i> ) b. Desain ( <i>Design</i> ) c. Faktor Sosial ( <i>Social Factors</i> ) a. Waktu Tunggu ( <i>Waiting Time</i> ) b. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) c. Valensi ( <i>Valence</i> ) a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan ( <i>Overall Customer Satisfaction</i> ) b. Dimensi Kepuasan Pelanggan c. Konfirmasi Harapan ( <i>Confirmation of Expectation</i> ) d. Niat Beli Ulang	a. Kuesioner (angket) b. Observasi c. Dokumentasi	1. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan jenis penelitian Deskriptif 2. Penentuan sampling : <i>Simple Random Sampling</i> 3. Metode pengumpulan data : a. Kuesioner (Angket) b. Observasi c. Dokumentasi 4. Metode analisis data : a. Uji asumsi klasik b. Uji validasi dan reliabilitas c. Analisis regresi berganda d. Uji koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) e. Uji hipotesis : analisis uji t (Parsial) dan uji F (Simultan)	1. Apakah ada pengaruh antara kualitas interaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Jember secara parsial? 2. Apakah ada pengaruh antara kualitas lingkungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Jember secara parsial? 3. Apakah ada pengaruh antara kualitas produk jasa itu sendiri/hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Jember secara parsial? 4. Apakah ada pengaruh antara kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas produk jasa itu

		<i>(Repurchase Intention)</i> e. Kesediaan Untuk Merekomendasikan <i>(Willingness to Recommend)</i>			sendiri/hasil terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Jember secara simultan?
--	--	--	--	--	--

IAIN JEMBER



## JURNAL PENELITIAN

### PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN, DAN KUALITAS HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan
1.	13 Desember 2019	Menyerahkan surat izin penelitian
2.	14 Januari 2020	Penerimaan izin penelitian
3.	17 Januari 2020	Wawancara dengan Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla Selaku Customer Service
4.	4 Mei 2020	Mengambil data primer dari nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
5.	14 September 2020	Mengolah data dari kuesioner yang telah diisi oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
6.	17 Desember 2020	Meminta surat keterangan selesai penelitian

IAIN JEMBER



**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](mailto:info@iain-jember.ac.id)

Nomor : B-1007 /In.20/7.a/PP.00.9/12/2019  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Jember

di-

TEMPAT

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

Nama Mahasiswa : Siti Nur Faizah  
NIM : E20161128  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
No Telpn : 0881036256156  
Dosen Pembimbing : Nikmatul Masrurroh, S.H.I., M.E.I.  
NIP : 19820922 200901 2 005  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan,  
Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di  
Bank Syariah Mandiri KC Jember

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

Jember, 13 Desember 2019

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim



PT Bank Syariah Mandiri  
Kantor Area Jember  
Jl. PB. Sudirman No. 41-43  
Telp. (0331) 411 522  
Fax. (0331) 411 525

## SURAT KETERANGAN

No. 22/835-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB Sudirman No. 41-43 Jember, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Nur Faizah  
NIM : E20161128  
Jurusan : Prog Studi Perbankan Syariah  
Universitas : IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Cabang Jember dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 Desember 2020  
PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG JEMBER

Frida Herawati  
*Branch Operation and Service Manager*

## **Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**

### **A. Karakteristik Responden**

Petunjuk : berikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai.

1. Nama :
2. Usia :
  - a. Dibawah 20 tahun
  - b. 20-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
  - e. 50 tahun keatas
3. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Pekerjaan :
  - a. Pegawai Negri Sipil
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta/Pedagang
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain-lain.....(\*sebutkan)
5. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah :
  - a. 1-2 tahun
  - b. 3-4 tahun
  - c. 5-6 tahun
  - d. >6 tahun
  - c.

### **B. Tingkat Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil, Dan Kepuasan Nasabah**

Lingkari angka yang paling sesuai dengan penilaian anda terhadap masing-masing pertanyaan berikut ini dengan pedoman penilaian sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu-Ragu/Netral (RR) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

No	Pertanyaan Kualitas Pelayanan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kualitas Interaksi (X<sub>1</sub>)</b>						
<b>Sikap (Attitude)</b>						
1.	Nasabah mendapat layanan yang komunikatif selama menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.	5	4	3	2	1
2.	Setiap pelayanan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terakses oleh <i>customer service</i> .	5	4	3	2	1
3.	Nasabah menilai sikap yang ditunjukkan oleh para karyawan memiliki sikap yang komunikatif.	5	4	3	2	1
<b>Prilaku (Behavior)</b>						
4.	Prilaku Karyawan sangat sopan dalam menawarkan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.	5	4	3	2	1
5.	Nasabah senang dengan prilaku yang ramah dan tertarik dalam menawarkan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.	5	4	3	2	1
6.	Nasabah tertarik dengan berbagai penjelasan produk yang disampaikan dengan prilaku yang baik.	5	4	3	2	1
<b>Keahlian (Expere)</b>						
7.	Karyawan terampil dalam memasarkan produk.	5	4	3	2	1
8.	Karyawan memahami dan mengerti kebutuhan nasabah.	5	4	3	2	1
9.	Karyawan ahli dalam menunjukan keunggulan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.	5	4	3	2	1
<b>Kualitas Lingkungan Fisik (X<sub>2</sub>)</b>						
<b>Non Visual (Ambient Condition)</b>						
10.	Kondisi ruangan terasa sangat nyaman dikarenakan suhu di ruangan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember tidak panas.	5	4	3	2	1
11.	Karyawan terkadang memutar suara musik untuk membuat nasabah supaya terasa nyaman dalam menunggu dan bertransaksi.	5	4	3	2	1
12.	Kondisi ruangan selalu wangi dan tidak ada aroma aneh yang mengganggu saat bertransaksi.	5	4	3	2	1
<b>Desain</b>						
13.	Suasana di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sesuai yang saya harapkan.	5	4	3	2	1
14.	Tata Kelola ruangan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.	5	4	3	2	1
15.	Managemen Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember memahami bahwa desain fasilitas penting bagi nasabah.	5	4	3	2	1

<b>Faktor Sosial</b>						
16.	Sosialisasi karyawan terhadap nasabah sangat baik.	5	4	3	2	1
17.	Karyawan berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.	5	4	3	2	1
18.	Mengadakan event-event untuk memuaskan nasabah.	5	4	3	2	1
<b>Kualitas Hasil (X<sub>3</sub>)</b>						
<b>Waktu Tunggu</b>						
19.	Waktu layanan yang efisien.	5	4	3	2	1
20.	Berkomunikasi dengan nasabah tidak memerlukan waktu yang lama.	5	4	3	2	1
21.	Waktu tunggu saat mengantri di <i>Teller</i> bisa di prediksi (tidak membutuhkan waktu yang lama).	5	4	3	2	1
<b>Faktor Fisik</b>						
22.	Nasabah senang dengan fasilitas yang tersedia.	5	4	3	2	1
23.	Pihak Manajemen Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember memahami tipe fasilitas kebutuhan yang di inginkan nasabah.	5	4	3	2	1
<b>Valensi</b>						
24.	Nasabah yakin keamanan menyimpan uang di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	5	4	3	2	1
25.	Menurut penilaian saya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sudah memberikan layanan terbaik bagi nasabah.	5	4	3	2	1
26.	Saya yakin pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sudah menawarkan layanan yang bagus bagi nasabah.	5	4	3	2	1
<b>Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)</b>						
27.	Pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember sangat baik dan memuaskan	5	4	3	2	1
28.	Saya sangat senang dengan para pegawai bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani.	5	4	3	2	1
29.	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan	5	4	3	2	1
30.	Fasilitas yang ada di bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali.	5	4	3	2	1
31.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.	5	4	3	2	1
32.	Pegawai tidak mempersulit ketika hendak bertransaksi	5	4	3	2	1

NO	Kualitas Interaksi (X1)									Skor Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
6	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
7	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
9	4	5	4	4	4	4	2	4	4	35
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
12	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
15	4	3	4	4	5	5	5	4	4	38
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
17	5	3	4	5	5	5	5	5	5	42
18	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
20	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
21	5	5	5	5	5	4	4	3	4	40
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
24	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
30	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
33	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	4	3	5	5	4	3	4	5	5	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
43	4	5	4	3	3	3	3	4	4	33

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
52	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
63	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
64	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
65	5	2	2	2	2	2	5	2	5	27
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
67	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
72	5	5	5	3	4	4	4	2	1	33
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
74	4	5	5	5	3	3	5	5	5	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
77	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	5	3	3	3	3	3	4	4	5	33
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
83	5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
87	5	3	3	3	3	4	4	4	4	33
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



89	5	5	4	3	3	3	3	3	3	32
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
92	5	5	2	2	2	2	2	2	5	27
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	5	5	3	3	3	3	3	3	5	33
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
102	5	5	3	3	4	4	4	4	5	37
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
108	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
110	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
112	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
113	2	3	3	3	3	3	3	5	4	29
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
115	5	5	2	2	3	3	5	5	5	35
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
117	5	3	3	3	5	5	5	5	5	39
118	5	5	3	3	4	3	3	5	5	36
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	5	5	5	5	5	3	4	5	5	42
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
122	5	5	5	4	4	3	5	5	5	41
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
126	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
127	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
128	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
130	4	5	4	4	4	4	5	5	5	40
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
136	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
142	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
144	2	3	3	3	5	5	5	5	5	36
145	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
146	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43
147	5	5	5	2	2	2	5	5	5	36
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
150	5	5	5	5	5	5	2	2	5	39
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
152	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
153	5	5	5	5	5	2	5	5	5	42
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
157	5	5	3	3	4	4	4	4	5	37
158	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
159	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
161	5	3	4	4	4	5	5	5	5	40
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
163	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
164	5	3	3	3	3	3	3	3	3	29
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
166	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
168	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
169	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
170	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
171	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
172	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
178	4	4	4	4	5	5	5	5	3	39

179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
180	5	5	5	5	5	3	3	3	3	37
181	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
182	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
187	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
189	5	5	5	3	3	5	5	5	5	41
190	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
191	5	2	2	5	4	5	5	5	5	38
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
195	5	5	5	3	3	3	3	5	5	37
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
199	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
203	5	5	2	4	4	4	4	5	5	38
204	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
205	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
210	4	4	4	2	2	2	2	5	5	30
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
212	3	3	3	3	3	2	2	2	4	25
213	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
215	2	2	3	3	3	5	5	4	4	31
216	3	3	3	2	2	2	2	5	5	27
217	2	5	5	5	3	3	4	4	4	35
218	4	4	4	2	2	2	3	3	3	27
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
220	5	5	5	5	2	2	4	4	5	37
221	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
223	4	3	3	3	3	2	2	2	2	24

224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
225	5	5	2	2	2	3	3	3	3	28
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
228	4	4	2	5	5	5	5	5	5	40
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
230	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
231	4	4	3	3	3	3	2	2	2	26
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
233	3	3	3	2	2	2	4	4	4	27
234	4	4	4	2	2	2	2	5	5	30
235	4	4	2	2	2	2	2	3	3	24
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
238	4	4	2	5	5	5	5	5	5	40
239	5	5	3	3	3	2	2	4	4	31
240	5	5	5	5	5	5	3	3	3	39
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
242	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
243	3	3	3	5	5	5	5	5	5	39
244	3	3	3	5	5	4	4	4	4	35
245	4	4	4	4	3	3	2	2	2	28
246	5	5	2	4	4	4	3	3	4	34
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
248	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
250	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
251	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
252	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
253	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
254	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
255	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
258	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
259	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
260	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
261	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
264	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
266	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
268	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39

269	5	3	3	3	3	3	3	5	5	33
270	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
271	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
273	5	3	3	3	5	5	5	5	5	39
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
275	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
278	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
279	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
280	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
281	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
282	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
288	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
289	5	5	3	3	3	3	3	5	5	35
290	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
291	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
292	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
293	5	5	3	3	3	4	4	4	5	36
294	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
295	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
296	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
297	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
298	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
299	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
300	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
301	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
302	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
304	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
305	3	3	3	5	5	5	5	5	5	39
306	3	3	3	5	5	4	4	4	4	35
307	4	4	4	4	3	3	2	2	2	28
308	5	5	2	4	4	4	3	3	4	34
309	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
310	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
311	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
312	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
313	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43

314	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
315	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
316	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41
317	5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
320	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
321	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
322	5	4	5	5	5	4	5	4	4	41
323	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
326	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
327	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
328	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41
329	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
330	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
331	5	3	3	3	3	3	3	5	5	33
332	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
333	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
334	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
335	5	3	3	3	5	5	5	5	5	39
336	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
337	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
338	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
339	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
340	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
341	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
342	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
343	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
344	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
345	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
348	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
349	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
350	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
351	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
352	5	5	3	3	3	3	3	5	5	35
353	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
354	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
356	5	5	3	3	3	4	4	4	5	36
357	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

359	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
360	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
361	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
362	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
363	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
364	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
365	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
366	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37

NO	Kualitas Lingkungan (X2)									Skor Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
1	4	4	5	5	4	3	4	4	4	37
2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39
3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	35
4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	39
5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	37
6	4	4	4	5	4	4	3	4	5	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
10	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41
11	3	3	4	4	5	4	4	5	5	37
12	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
13	4	3	3	4	5	4	5	5	5	38
14	5	5	5	4	3	5	5	4	5	41
15	3	3	3	4	5	5	5	5	5	38
16	4	4	5	5	5	3	4	4	5	39
17	4	4	5	5	4	2	4	4	4	36
18	4	4	4	4	5	2	4	5	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
20	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
21	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
22	5	5	5	5	5	3	5	4	5	42
23	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
24	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
26	4	4	5	5	3	3	4	4	5	37
27	4	4	5	5	5	5	3	4	5	40
28	3	4	4	4	4	4	4	4	5	36
29	4	4	4	4	4	5	5	4	5	39
30	3	4	4	4	4	5	4	4	5	37
31	4	4	5	5	4	4	3	3	5	37
32	3	4	4	4	4	5	5	5	5	39
33	3	5	5	4	4	4	4	4	5	38

34	4	4	5	4	3	3	3	3	5	34
35	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
37	3	3	3	3	4	4	4	4	5	33
38	3	4	4	5	5	5	5	4	5	40
39	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
41	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
42	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
43	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
44	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
49	4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
50	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
51	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
52	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
54	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
58	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
61	3	3	3	3	5	4	4	4	4	33
62	4	4	5	4	5	5	5	5	5	42
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
64	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
65	3	3	3	4	4	5	5	5	5	37
66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
67	3	4	4	4	4	4	5	5	5	38
68	3	3	4	4	4	5	5	5	5	38
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
74	4	5	5	5	5	3	5	3	4	39
75	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
76	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
77	4	4	5	4	4	4	5	5	4	39
78	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41



79	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
80	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
81	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
82	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
83	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
85	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
86	5	4	4	4	5	4	5	5	4	40
87	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
88	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
89	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
90	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
91	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
92	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
93	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40
94	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
95	4	3	5	5	5	4	5	5	5	41
96	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
97	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
98	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42
99	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43
100	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
101	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
102	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
103	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
104	5	5	4	5	5	3	5	5	5	42
105	4	2	3	4	4	3	5	5	5	35
106	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
107	4	5	5	4	4	5	5	5	4	41
108	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
109	4	3	5	5	5	4	5	5	5	41
110	4	5	4	5	4	5	4	4	5	40
111	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
112	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
113	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
114	5	3	5	5	5	5	5	5	5	43
115	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
116	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
117	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
118	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
121	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
122	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
123	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38

124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
125	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
126	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
130	4	4	4	5	4	4	4	5	5	39
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
134	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
136	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41
137	4	5	4	4	4	5	4	5	5	40
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
141	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
142	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
144	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
145	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
146	4	4	3	4	4	4	5	5	5	38
147	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
150	4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
151	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
152	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
153	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
154	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
155	4	5	5	4	5	4	4	5	5	41
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
157	3	4	3	4	4	4	4	5	5	36
158	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
159	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
160	4	4	4	5	5	4	5	5	5	41
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
163	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
164	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
168	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38

169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
172	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
173	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
175	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
177	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
181	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
182	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
184	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
185	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
186	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
187	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
188	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
190	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
193	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
196	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
200	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
202	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
204	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
205	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
206	4	4	4	4	5	5	2	2	2	32
207	4	4	2	2	2	2	2	5	5	28
208	4	4	3	3	5	5	5	5	5	39
209	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
211	5	4	4	3	3	3	3	2	2	29
212	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
215	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
216	3	5	5	5	5	5	5	5	2	40
217	4	4	4	4	4	4	5	5	2	36
218	4	3	4	5	5	5	5	5	5	41
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
222	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
227	5	5	2	4	4	4	4	4	4	36
228	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
231	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
234	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
235	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
238	3	3	3	3	2	2	2	1	1	20
239	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
240	4	5	5	5	5	5	5	3	4	41
241	4	4	5	5	2	5	5	5	3	38
242	3	3	5	5	5	5	5	5	5	41
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
244	3	3	5	5	4	4	4	4	4	36
245	5	3	2	2	5	5	5	5	5	37
246	5	3	4	4	5	5	5	5	5	41
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
248	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
249	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
251	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
252	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
253	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40
254	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
255	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
258	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43

259	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
260	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
261	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
264	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
266	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
267	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
268	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
269	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
271	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
273	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
274	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
276	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
277	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
280	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
281	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
283	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
287	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
288	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
289	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
290	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
291	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
292	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
293	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
294	5	4	5	5	5	5	3	4	5	41
295	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
296	5	3	5	5	5	5	5	5	5	43
297	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
298	4	2	3	4	4	3	5	5	5	35
299	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
300	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
303	4	4	5	5	2	5	5	5	3	38

304	3	3	5	5	5	5	5	5	5	41
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
306	3	3	5	5	4	4	4	4	4	36
307	5	3	2	2	5	5	5	5	5	37
308	5	3	4	4	5	5	5	5	5	41
309	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
310	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
311	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
313	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
314	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
315	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40
316	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
317	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
320	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43
321	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
322	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
323	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
326	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
327	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
328	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
329	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
330	5	5	4	4	4	4	5	5	5	41
331	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
333	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
335	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
336	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
338	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
339	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
340	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
343	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
344	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
345	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
346	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
347	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
350	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
351	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
352	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
353	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
354	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
355	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
356	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
357	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
358	5	4	5	5	5	5	3	4	5	41
359	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
360	5	3	5	5	5	5	5	5	5	43
361	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
362	4	2	3	4	4	3	5	5	5	35
363	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
364	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

NO	Kualitas Hasil (X3)								Skor Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	5	4	5	4	4	4	3	5	34
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	3	4	5	4	4	4	31
5	4	4	4	4	5	5	5	5	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	5	5	5	4	4	38
9	3	4	5	4	4	4	4	4	32
10	4	4	5	4	4	4	4	4	33
11	5	5	3	5	5	5	5	5	38
12	4	4	4	5	4	5	5	5	36
13	4	4	4	4	4	4	4	3	31
14	5	4	4	5	5	5	5	5	38
15	4	4	4	5	4	4	4	4	33
16	4	4	5	4	4	5	5	4	35
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	4	4	4	5	5	4	34
19	4	3	3	4	4	4	4	4	30
20	4	5	4	5	5	5	5	4	37
21	5	4	4	4	5	4	4	4	34
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	3	3	4	4	4	30

24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	4	4	3	4	4	4	4	4	31
26	4	4	5	5	4	4	4	4	34
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	4	5	4	4	5	5	35
29	5	4	4	4	5	5	5	5	37
30	5	4	5	4	5	5	4	5	37
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	5	33
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	3	31
36	4	4	4	5	5	5	5	5	37
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	5	3	4	4	4	4	4	32
39	4	4	5	4	4	4	4	4	33
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	5	4	4	4	4	5	34
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	3	3	4	4	4	4	4	29
45	4	3	4	4	3	4	4	4	30
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	3	4	4	4	4	5	32
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	4	5	4	5	4	5	5	37
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	4	4	3	4	4	5	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	5	5	5	5	5	5	5	40
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	4	4	5	5	5	5	5	37
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40



69	5	5	5	5	5	5	5	5	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	5	5	5	5	5	5	5	40
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40
101	4	4	4	4	4	4	4	4	32
102	5	5	5	5	5	5	5	5	40
103	4	4	4	4	4	4	4	4	32
104	4	4	5	5	5	5	5	5	38
105	5	5	5	5	5	5	5	5	40
106	5	5	5	5	5	5	5	5	40
107	5	4	4	4	4	4	2	2	29
108	5	5	5	5	5	5	5	5	40
109	5	5	5	5	5	5	5	5	40
110	4	4	4	4	4	4	4	4	32
111	5	5	5	5	5	5	5	5	40
112	4	4	2	5	5	5	5	5	35
113	5	5	5	5	5	5	5	5	40

114	5	5	5	5	5	5	5	5	40
115	5	5	5	5	5	5	5	5	40
116	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40
119	4	4	4	4	4	4	4	4	32
120	5	5	5	5	5	5	5	5	40
121	5	5	5	5	5	5	5	5	40
122	5	5	5	5	5	5	5	5	40
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40
124	4	4	4	4	4	4	5	5	34
125	4	4	4	4	4	5	5	5	35
126	4	4	4	4	4	4	4	4	32
127	4	4	4	4	4	4	4	4	32
128	4	4	4	4	4	3	5	5	33
129	5	5	5	5	5	5	5	5	40
130	4	3	5	4	5	5	5	5	36
131	5	5	5	5	5	5	5	5	40
132	5	5	5	5	5	5	5	5	40
133	4	4	4	4	4	4	4	4	32
134	5	5	5	5	5	5	5	5	40
135	5	5	5	5	5	5	5	5	40
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32
137	5	5	5	5	5	5	5	5	40
138	4	4	4	4	4	4	4	4	32
139	5	5	5	5	5	5	5	5	40
140	5	5	5	5	5	5	5	5	40
141	5	5	5	5	5	5	3	3	36
142	5	5	5	5	5	5	5	2	37
143	4	4	4	4	4	4	4	4	32
144	5	5	4	4	4	4	4	5	35
145	5	5	5	5	5	5	5	5	40
146	5	5	5	5	5	5	5	5	40
147	5	5	5	5	5	3	3	3	34
148	4	4	3	4	4	4	4	4	31
149	5	5	5	5	5	5	5	5	40
150	4	4	4	4	4	4	3	3	30
151	5	5	5	5	5	5	5	5	40
152	4	4	4	4	5	5	5	5	36
153	5	5	5	5	5	5	5	5	40
154	5	5	5	5	4	4	4	4	36
155	5	5	4	5	4	4	5	5	37
156	5	5	5	5	5	5	5	5	40
157	5	5	5	5	5	5	5	5	40
158	4	4	4	5	4	4	4	4	33

159	5	4	4	4	4	4	4	4	33
160	5	5	5	5	5	5	5	5	40
161	5	5	5	5	5	5	5	5	40
162	5	5	5	5	5	3	5	5	38
163	5	5	5	5	5	5	2	2	34
164	5	5	5	5	5	5	5	5	40
165	5	5	5	5	5	3	5	5	38
166	5	5	5	5	5	5	5	5	40
167	5	5	5	5	5	5	5	2	37
168	4	4	4	4	4	4	4	4	32
169	4	4	4	4	4	4	4	5	33
170	4	4	4	4	4	4	4	4	32
171	4	4	4	5	5	4	4	4	34
172	5	5	4	4	4	5	5	5	37
173	5	5	5	5	5	5	5	5	40
174	4	4	3	4	4	4	4	4	31
175	5	5	5	5	5	5	5	5	40
176	5	5	5	5	5	5	5	5	40
177	5	5	5	4	4	4	4	4	35
178	5	5	5	5	4	4	4	4	36
179	5	5	4	5	5	5	5	5	39
180	5	5	5	4	4	4	4	4	35
181	5	5	5	5	5	5	5	5	40
182	4	4	4	4	5	5	5	5	36
183	5	5	5	5	5	5	5	5	40
184	5	5	5	5	5	5	5	5	40
185	5	5	5	5	5	3	2	3	33
186	5	5	5	5	5	5	5	5	40
187	5	5	5	5	4	5	5	2	36
188	4	4	4	4	4	4	4	4	32
189	4	4	4	4	4	4	4	4	32
190	5	5	5	5	5	5	5	5	40
191	5	5	5	5	5	5	5	5	40
192	4	4	4	4	4	4	4	4	32
193	4	4	4	4	4	4	4	4	32
194	5	5	5	5	5	5	5	5	40
195	5	5	5	5	5	5	5	5	40
196	5	4	4	4	4	2	3	4	30
197	5	3	3	3	4	4	4	4	30
198	5	5	5	5	5	5	5	5	40
199	3	3	4	4	4	4	4	4	30
200	5	5	5	5	5	5	5	5	40
201	3	5	5	2	2	2	5	5	29
202	5	5	5	5	5	2	2	5	34
203	5	5	5	5	5	5	5	5	40

204	5	5	5	5	4	4	4	5	37
205	3	3	3	5	5	2	5	5	31
206	4	4	4	5	5	5	5	5	37
207	3	2	2	2	5	5	4	3	26
208	5	5	5	5	5	5	5	5	40
209	4	4	2	2	2	2	2	5	23
210	4	4	4	4	4	4	3	3	30
211	5	5	5	5	5	5	5	5	40
212	5	5	5	5	5	5	5	5	40
213	4	4	4	2	5	5	5	3	32
214	5	5	5	5	5	5	4	4	38
215	5	5	5	5	5	5	5	3	38
216	5	5	4	5	5	5	2	5	36
217	5	5	5	4	5	5	5	5	39
218	4	4	4	4	4	4	4	4	32
219	4	4	4	4	4	4	4	4	32
220	4	4	2	5	5	5	5	3	33
221	5	5	5	5	5	5	5	5	40
222	4	4	4	4	4	4	4	5	33
223	5	5	5	5	5	5	5	5	40
224	5	5	5	5	5	5	5	5	40
225	4	4	4	4	4	4	2	4	30
226	4	4	4	2	4	4	4	4	30
227	4	4	4	4	4	4	4	4	32
228	4	4	2	2	2	2	2	5	23
229	3	3	3	5	5	5	5	5	34
230	3	3	3	3	5	5	5	5	32
231	4	4	4	4	2	2	2	3	25
232	4	4	2	2	2	2	3	3	22
233	5	5	4	4	4	4	4	4	34
234	4	4	4	4	4	4	4	4	32
235	3	5	5	5	5	5	5	5	38
236	5	3	3	5	5	5	5	5	36
237	5	5	5	5	4	4	5	3	36
238	5	5	5	5	5	5	5	5	40
239	5	5	5	5	5	5	5	5	40
240	5	5	5	5	5	5	5	5	40
241	4	4	4	4	3	3	2	2	26
242	5	3	3	5	5	5	5	4	35
243	4	4	4	4	4	4	4	4	32
244	4	4	4	4	4	4	4	5	33
245	5	5	5	5	5	5	5	5	40
246	5	5	5	3	5	5	5	5	38
247	5	5	5	5	5	5	5	5	40
248	4	4	4	4	5	5	5	5	36

249	5	5	5	5	5	5	4	4	38
250	5	5	3	5	5	5	5	5	38
251	4	4	4	5	4	5	5	5	36
252	5	4	4	5	5	5	5	5	38
253	4	4	5	4	4	5	5	4	35
254	4	4	4	4	4	5	5	4	34
255	4	5	4	5	5	5	5	4	37
256	5	5	4	5	5	5	5	5	39
257	5	5	5	5	5	5	5	5	40
258	5	4	4	4	5	5	5	5	37
259	5	4	5	4	5	5	4	5	37
260	5	5	5	5	5	5	5	5	40
261	4	4	4	5	5	5	5	5	37
262	5	5	5	5	5	5	5	5	40
263	5	5	5	5	5	5	5	5	40
264	4	4	5	4	4	4	4	5	34
265	5	5	5	5	5	5	5	5	40
266	4	4	3	4	4	4	4	5	32
267	5	5	5	4	4	4	5	5	37
268	5	5	5	5	5	5	5	5	40
269	5	5	5	5	5	5	5	5	40
270	5	5	5	5	5	5	5	5	40
271	5	5	5	5	5	5	5	5	40
272	5	5	5	5	5	5	5	5	40
273	5	5	4	4	4	4	5	5	36
274	4	4	5	5	5	5	5	5	38
275	4	4	4	5	5	5	5	5	37
276	5	5	5	5	5	5	5	5	40
277	5	5	5	5	5	5	5	5	40
278	4	4	4	4	4	4	4	4	32
279	4	4	4	4	4	4	4	5	33
280	4	4	4	4	4	4	4	4	32
281	4	4	4	5	5	4	4	4	34
282	5	5	4	4	4	5	5	5	37
283	5	5	5	5	5	5	5	5	40
284	4	4	3	4	4	4	4	4	31
285	5	5	5	5	5	5	5	5	40
286	5	4	4	4	4	4	4	4	33
287	5	5	5	5	5	5	5	5	40
288	5	5	5	5	5	5	5	5	40
289	5	5	4	5	5	5	5	5	39
290	5	5	3	5	4	4	4	5	35
291	5	5	5	5	5	5	5	5	40
292	4	4	5	5	5	5	5	5	38
293	5	5	5	4	4	4	5	5	37

294	5	5	5	5	5	4	4	2	35
295	5	5	5	5	5	5	5	5	40
296	5	5	5	5	5	5	5	5	40
297	3	5	3	3	3	5	5	3	30
298	5	5	5	5	5	5	5	5	40
299	5	5	5	5	5	5	3	5	38
300	5	5	5	5	5	5	5	5	40
301	4	4	4	4	4	4	4	4	32
302	4	4	4	4	4	4	4	5	33
303	4	4	4	4	3	3	2	2	26
304	5	3	3	5	5	5	5	4	35
305	4	4	4	4	4	4	4	4	32
306	4	4	4	4	4	4	4	5	33
307	5	5	5	5	5	5	5	5	40
308	5	5	5	3	5	5	5	5	38
309	5	5	5	5	5	5	5	5	40
310	4	4	4	4	5	5	5	5	36
311	5	5	5	5	5	5	4	4	38
312	5	5	3	5	5	5	5	5	38
313	4	4	4	5	4	5	5	5	36
314	5	4	4	5	5	5	5	5	38
315	4	4	5	4	4	5	5	4	35
316	4	4	4	4	4	5	5	4	34
317	4	5	4	5	5	5	5	4	37
318	5	5	4	5	5	5	5	5	39
319	5	5	5	5	5	5	5	5	40
320	5	4	4	4	5	5	5	5	37
321	5	4	5	4	5	5	4	5	37
322	5	5	5	5	5	5	5	5	40
323	4	4	4	5	5	5	5	5	37
324	5	5	5	5	5	5	5	5	40
325	5	5	5	5	5	5	5	5	40
326	4	4	5	4	4	4	4	5	34
327	5	5	5	5	5	5	5	5	40
328	4	4	3	4	4	4	4	5	32
329	5	5	5	4	4	4	5	5	37
330	5	5	5	5	5	5	5	5	40
331	5	5	5	5	5	5	5	5	40
332	5	5	5	5	5	5	5	5	40
333	5	5	5	5	5	5	5	5	40
334	5	5	5	5	5	5	5	5	40
335	5	5	4	4	4	4	5	5	36
336	4	4	5	5	5	5	5	5	38
337	4	4	4	5	5	5	5	5	37
338	5	5	5	5	5	5	5	5	40

339	5	5	5	5	5	5	5	5	40
340	5	5	5	5	5	5	5	5	40
341	4	4	4	4	4	4	4	4	32
342	4	4	4	4	4	4	4	5	33
343	4	4	4	4	4	4	4	4	32
344	4	4	4	5	5	4	4	4	34
345	5	5	4	4	4	5	5	5	37
346	5	5	5	5	5	5	5	5	40
347	4	4	3	4	4	4	4	4	31
348	5	5	5	5	5	5	5	5	40
349	5	4	4	4	4	4	4	4	33
350	5	5	5	5	5	5	5	5	40
351	5	5	5	5	5	5	5	5	40
352	5	5	4	5	5	5	5	5	39
353	5	5	3	5	4	4	4	5	35
354	5	5	5	5	5	5	5	5	40
355	4	4	5	5	5	5	5	5	38
356	5	5	5	4	4	4	5	5	37
357	5	5	5	5	5	5	5	5	40
358	5	5	5	5	5	4	4	2	35
359	5	5	5	5	5	5	5	5	40
360	5	5	5	5	5	5	5	5	40
361	3	5	3	3	3	5	5	3	30
362	5	5	5	5	5	5	5	5	40
363	5	5	5	5	5	5	3	5	38
364	5	5	5	5	5	5	5	5	40
365	4	4	4	4	4	4	4	4	32
366	4	4	4	4	4	4	4	5	33

NO	Kepuasan Nasabah (Y)						Skor Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	5	5	5	5	2	5	27
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	4	5	4	4	25
7	4	5	4	5	4	4	26
8	5	5	5	5	5	5	30
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	4	29
13	4	4	4	4	4	4	24

14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	4	4	5	5	28
16	4	5	5	5	4	5	28
17	4	4	5	4	4	5	26
18	5	5	5	4	4	5	28
19	4	4	3	4	4	4	23
20	5	5	5	5	4	4	28
21	4	5	5	4	4	4	26
22	5	4	4	4	4	4	25
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	5	4	4	4	5	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30
28	5	5	5	5	5	4	29
29	4	5	5	5	5	5	29
30	5	5	4	5	4	5	28
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	5	4	5	5	27
33	5	5	5	5	4	5	29
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	5	4	4	5	28
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	4	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	5	5	5	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	3	4	4	23
46	4	4	4	4	5	5	26
47	5	4	5	4	5	4	27
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	5	5	5	27
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	5	5	4	5	5	28
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24



59	4	4	4	5	5	5	27
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	4	4	5	5	26
63	4	4	4	5	5	5	27
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	5	5	5	5	30
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	5	2	27
72	5	5	5	5	5	2	27
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	30
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	5	5	5	5	30
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	5	5	5	5	30
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	5	5	30
83	4	4	4	4	4	5	25
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	5	5	5	5	5	30
93	5	5	5	5	5	5	30
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	5	5	5	5	30
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	5	5	5	5	30
99	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	5	5	30
101	5	5	5	5	5	5	30
102	4	4	4	4	4	4	24
103	5	5	5	5	5	5	30

104	5	5	5	5	5	5	30
105	5	5	5	5	5	5	30
106	5	5	5	5	5	5	30
107	4	4	4	4	4	4	24
108	5	5	5	5	5	5	30
109	5	5	5	5	5	5	30
110	5	5	5	5	5	5	30
111	5	5	5	5	5	5	30
112	5	5	5	5	5	5	30
113	5	5	5	5	5	5	30
114	5	5	5	5	5	5	30
115	5	5	5	5	5	5	30
116	5	5	5	5	5	5	30
117	5	5	5	5	5	5	30
118	5	5	5	5	5	5	30
119	4	4	4	4	4	4	24
120	5	5	5	5	5	5	30
121	5	5	5	5	5	5	30
122	5	5	5	5	5	5	30
123	5	5	5	5	5	2	27
124	5	5	5	5	5	5	30
125	5	5	5	5	5	5	30
126	4	4	4	5	4	4	25
127	4	4	5	5	4	4	26
128	5	5	4	4	4	4	26
129	5	5	5	5	5	5	30
130	4	4	5	5	5	5	28
131	5	5	5	5	5	5	30
132	5	5	5	5	5	5	30
133	4	4	4	4	4	4	24
134	5	5	5	5	5	5	30
135	5	5	5	5	5	5	30
136	4	4	4	4	4	4	24
137	5	5	5	5	5	5	30
138	4	4	4	4	4	4	24
139	5	5	5	5	5	5	30
140	5	5	5	5	5	5	30
141	5	5	5	5	5	5	30
142	5	5	5	5	5	5	30
143	4	4	4	4	4	4	24
144	5	5	5	5	5	5	30
145	5	5	5	5	5	5	30
146	5	5	5	5	5	5	30
147	5	5	5	5	5	5	30
148	4	4	4	4	4	4	24

149	5	5	5	5	5	5	30
150	5	5	5	5	5	5	30
151	5	5	5	5	5	5	30
152	5	5	5	5	5	5	30
153	5	5	5	5	5	5	30
154	5	5	5	5	5	5	30
155	5	5	5	5	5	5	30
156	5	5	5	5	5	5	30
157	5	5	5	5	5	5	30
158	4	5	4	5	4	5	27
159	5	4	4	5	4	4	26
160	5	5	5	5	5	5	30
161	5	5	5	5	5	5	30
162	5	5	5	5	5	5	30
163	5	5	5	5	5	5	30
164	5	5	5	5	5	5	30
165	5	5	5	5	5	5	30
166	5	5	5	5	5	5	30
167	5	5	5	5	5	5	30
168	5	4	4	4	4	4	25
169	4	4	4	4	5	4	25
170	5	4	4	4	4	4	25
171	5	5	4	4	4	4	26
172	5	4	4	4	4	4	25
173	5	5	5	5	5	5	30
174	4	4	4	4	4	4	24
175	5	5	5	5	5	5	30
176	5	5	5	5	5	5	30
177	5	5	5	5	5	5	30
178	5	5	5	5	5	5	30
179	5	5	5	5	5	5	30
180	5	5	5	5	5	5	30
181	5	5	5	5	5	5	30
182	5	5	5	5	5	5	30
183	5	5	5	5	5	5	30
184	5	5	5	5	5	5	30
185	5	5	4	4	4	4	26
186	5	5	5	5	5	5	30
187	5	5	5	5	5	5	30
188	4	4	4	4	4	5	25
189	5	5	5	5	5	5	30
190	5	5	5	5	5	2	27
191	5	5	5	5	5	2	27
192	5	5	5	5	5	5	30
193	5	5	5	5	5	2	27

194	5	5	5	5	5	5	30
195	5	5	4	5	4	5	28
196	5	5	5	5	5	5	30
197	5	5	4	4	4	2	24
198	5	5	5	5	5	5	30
199	5	5	5	5	5	4	29
200	5	5	5	5	5	5	30
201	5	5	5	5	4	5	29
202	5	5	5	5	5	5	30
203	5	5	5	5	5	5	30
204	5	5	5	5	5	5	30
205	5	5	5	4	4	4	27
206	5	5	4	4	4	5	27
207	4	5	4	4	5	4	26
208	4	5	5	4	5	5	28
209	4	4	4	4	4	4	24
210	4	4	4	4	4	4	24
211	4	4	4	5	5	5	27
212	5	5	5	5	5	5	30
213	5	5	5	5	5	5	30
214	5	4	5	5	4	5	28
215	4	4	4	4	5	5	26
216	4	4	4	5	5	5	27
217	5	5	5	5	5	5	30
218	5	5	5	5	5	5	30
219	5	5	5	5	5	5	30
220	5	5	5	5	5	5	30
221	4	4	5	4	5	5	27
222	5	5	5	5	4	5	29
223	5	5	5	4	4	5	28
224	5	5	5	5	5	5	30
225	5	4	4	4	4	4	25
226	5	5	5	5	5	5	30
227	5	5	5	5	4	4	28
228	4	5	5	5	4	5	28
229	4	4	4	5	5	5	27
230	4	4	4	4	4	4	24
231	4	4	4	4	5	5	26
232	5	4	5	4	5	4	27
233	5	5	4	5	5	4	28
234	4	4	4	4	5	4	25
235	4	4	4	4	5	4	25
236	5	5	5	5	5	5	30
237	4	4	4	5	5	5	27
238	5	5	5	5	5	5	30

239	5	5	5	5	5	5	30
240	5	5	5	5	5	5	30
241	5	5	5	4	4	4	27
242	5	5	4	4	4	5	27
243	4	5	4	4	5	4	26
244	4	5	5	4	5	5	28
245	5	5	5	5	5	5	30
246	4	4	4	4	4	4	24
247	5	5	5	5	5	5	30
248	5	5	5	5	5	5	30
249	5	5	5	5	5	5	30
250	5	5	5	5	5	5	30
251	5	5	5	5	5	4	29
252	5	5	5	5	5	5	30
253	4	5	5	5	4	5	28
254	5	5	5	4	4	5	28
255	5	5	5	5	4	4	28
256	5	5	5	5	5	4	29
257	5	5	5	5	5	5	30
258	4	5	5	5	5	5	29
259	5	5	4	5	4	5	28
260	5	5	5	5	4	5	29
261	5	5	5	4	4	5	28
262	5	5	5	5	5	5	30
263	5	5	5	5	5	5	30
264	5	5	5	5	4	4	28
265	5	4	5	5	5	5	29
266	5	4	5	4	5	4	27
267	5	5	4	5	5	4	28
268	5	5	5	5	5	5	30
269	5	5	5	5	5	5	30
270	5	5	5	5	5	5	30
271	5	5	5	5	5	5	30
272	5	5	5	5	5	5	30
273	5	5	5	5	5	5	30
274	5	5	5	4	4	4	27
275	5	4	4	4	4	4	25
276	5	5	5	4	4	4	27
277	5	5	5	5	5	5	30
278	5	4	4	4	4	4	25
279	4	4	4	4	5	4	25
280	5	4	4	4	4	4	25
281	5	5	4	4	4	4	26
282	5	4	4	4	4	4	25
283	5	5	5	5	5	5	30

284	4	4	4	4	4	4	24
285	5	5	5	5	5	5	30
286	5	5	5	5	5	5	30
287	5	5	5	5	5	5	30
288	5	5	5	4	4	4	27
289	5	5	5	5	4	4	28
290	5	5	5	5	5	5	30
291	5	5	5	5	5	5	30
292	5	5	5	5	4	4	28
293	5	5	5	5	5	5	30
294	5	5	5	5	5	5	30
295	2	2	2	5	5	5	21
296	5	5	5	5	5	5	30
297	5	5	5	5	5	5	30
298	5	5	5	5	5	5	30
299	5	5	5	3	4	5	27
300	5	5	5	4	4	4	27
301	5	4	4	4	4	4	25
302	4	4	4	4	5	4	25
303	5	5	5	4	4	4	27
304	5	5	4	4	4	5	27
305	4	5	4	4	5	4	26
306	4	5	5	4	5	5	28
307	5	5	5	5	5	5	30
308	4	4	4	4	4	4	24
309	5	5	5	5	5	5	30
310	5	5	5	5	5	5	30
311	5	5	5	5	5	5	30
312	5	5	5	5	5	5	30
313	5	5	5	5	5	4	29
314	5	5	5	5	5	5	30
315	4	5	5	5	4	5	28
316	5	5	5	4	4	5	28
317	5	5	5	5	4	4	28
318	5	5	5	5	5	4	29
319	5	5	5	5	5	5	30
320	4	5	5	5	5	5	29
321	5	5	4	5	4	5	28
322	5	5	5	5	4	5	29
323	5	5	5	4	4	5	28
324	5	5	5	5	5	5	30
325	5	5	5	5	5	5	30
326	5	5	5	5	4	4	28
327	5	4	5	5	5	5	29
328	5	4	5	4	5	4	27

329	5	5	4	5	5	4	28
330	5	5	5	5	5	5	30
331	5	5	5	5	5	5	30
332	5	5	5	5	5	5	30
333	5	5	5	5	5	5	30
334	5	5	5	5	5	5	30
335	5	5	5	5	5	5	30
336	5	5	5	5	5	5	30
337	5	5	5	5	5	5	30
338	5	5	5	5	5	5	30
339	5	5	5	5	5	5	30
340	5	5	5	5	5	5	30
341	5	4	4	4	4	4	25
342	4	4	4	4	5	4	25
343	5	4	4	4	4	4	25
344	5	5	4	4	4	4	26
345	5	4	4	4	4	4	25
346	5	5	5	5	5	5	30
347	4	4	4	4	4	4	24
348	5	5	5	5	5	5	30
349	5	5	5	5	5	5	30
350	5	5	5	5	5	5	30
351	5	5	5	5	5	5	30
352	5	5	5	5	5	5	30
353	5	5	5	5	5	5	30
354	5	5	5	5	5	5	30
355	5	5	5	5	5	5	30
356	5	5	5	5	5	5	30
357	5	5	5	5	5	5	30
358	5	5	5	5	5	5	30
359	5	5	5	5	5	5	30
360	5	5	5	5	5	5	30
361	5	5	5	5	5	5	30
362	5	5	5	5	5	5	30
363	5	5	5	5	5	5	30
364	5	5	5	5	5	5	30
365	5	4	4	4	4	4	25
366	4	4	4	4	5	4	25

## Uji Validasi

### a. Kualitas Interaksi

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	KUALITAS INTERAKSI (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	.614**	.480**	.371**	.385**	.384**	.384**	.353**	.392**	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.2	Pearson Correlation	.614**	1	.652**	.502**	.422**	.438**	.374**	.403**	.399**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.3	Pearson Correlation	.480**	.652**	1	.706**	.577**	.545**	.551**	.491**	.362**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.4	Pearson Correlation	.371**	.502**	.706**	1	.781**	.715**	.641**	.499**	.373**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.5	Pearson Correlation	.385**	.422**	.577**	.781**	1	.798**	.657**	.516**	.413**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.6	Pearson Correlation	.384**	.438**	.545**	.715**	.798**	1	.766**	.584**	.473**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.7	Pearson Correlation	.384**	.374**	.551**	.641**	.657**	.766**	1	.709**	.556**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.8	Pearson Correlation	.353**	.403**	.491**	.499**	.516**	.584**	.709**	1	.690**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X1.9	Pearson Correlation	.392**	.399**	.362**	.373**	.413**	.473**	.556**	.690**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
KUALITAS INTERAKSI (X1)	Pearson Correlation	.612**	.687**	.787**	.828**	.823**	.844**	.831**	.765**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366

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



**b. Kualitas Lingkungan (X2)**



**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	KUALITAS LINGKUNGAN (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.628**	.472**	.414**	.403**	.283**	.304**	.268**	.232**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.2	Pearson Correlation	.628**	1	.560**	.454**	.302**	.323**	.216**	.163**	.150**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.004	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.3	Pearson Correlation	.472**	.560**	1	.677**	.398**	.350**	.202**	.151**	.140**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.004	.008	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.4	Pearson Correlation	.414**	.454**	.677**	1	.519**	.371**	.282**	.252**	.268**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.5	Pearson Correlation	.403**	.302**	.398**	.519**	1	.531**	.425**	.371**	.438**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.6	Pearson Correlation	.283**	.323**	.350**	.371**	.531**	1	.486**	.451**	.401**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.7	Pearson Correlation	.304**	.216**	.202**	.282**	.425**	.486**	1	.736**	.433**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.8	Pearson Correlation	.268**	.163**	.151**	.252**	.371**	.451**	.736**	1	.529**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X2.9	Pearson Correlation	.232**	.150**	.140**	.268**	.438**	.401**	.433**	.529**	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366
KUALITAS LINGKUNGAN (X2)	Pearson Correlation	.667**	.637**	.661**	.703**	.727**	.701**	.675**	.647**	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366	366

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

c. Kualitas Hasil (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	KUALITAS HASIL (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	.752**	.616**	.599**	.589**	.458**	.351**	.375**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.2	Pearson Correlation	.752**	1	.677**	.580**	.464**	.432**	.405**	.347**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.3	Pearson Correlation	.616**	.677**	1	.561**	.535**	.442**	.389**	.327**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.4	Pearson Correlation	.599**	.580**	.561**	1	.739**	.568**	.469**	.372**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.5	Pearson Correlation	.589**	.464**	.535**	.739**	1	.747**	.594**	.451**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.6	Pearson Correlation	.458**	.432**	.442**	.568**	.747**	1	.708**	.415**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.7	Pearson Correlation	.351**	.405**	.389**	.469**	.594**	.708**	1	.572**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
X3.8	Pearson Correlation	.375**	.347**	.327**	.372**	.451**	.415**	.572**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366
KUALITAS HASIL (X3)	Pearson Correlation	.763**	.754**	.749**	.798**	.839**	.787**	.749**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	366	366	366	366	366	366	366	366	366

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

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	KEPUASAN NASABAH (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	.720**	.675**	.505**	.324**	.250**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
Y2	Pearson Correlation	.720**	1	.773**	.606**	.412**	.384**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
Y3	Pearson Correlation	.675**	.773**	1	.632**	.516**	.434**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
Y4	Pearson Correlation	.505**	.606**	.632**	1	.607**	.467**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
Y5	Pearson Correlation	.324**	.412**	.516**	.607**	1	.430**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
Y6	Pearson Correlation	.250**	.384**	.434**	.467**	.430**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	366	366	366	366	366	366	366
KEPUASAN NASABAH (Y)	Pearson Correlation	.730**	.828**	.862**	.822**	.714**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	366	366	366	366	366	366	366

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

## Uji Reliabilitas Data

### a) Kualitas Interaksi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.896	8

### b) Kualitas Lingkungan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.845	9

### c) Kualitas Hasil (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.896	8

### d) Kepuasan Nasabah (Y)

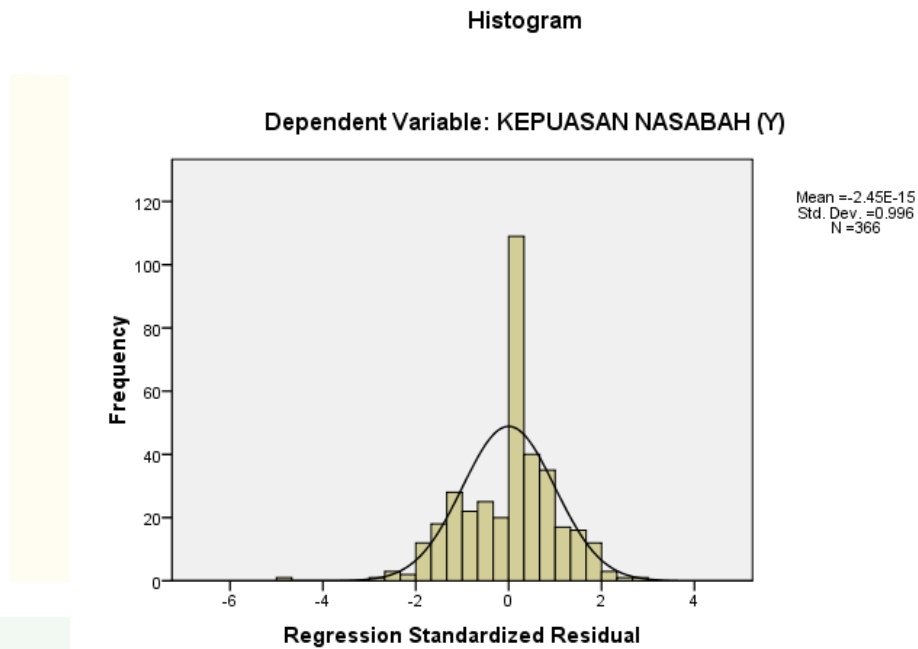
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.857	.865	6

## Uji Asumsi Klasik

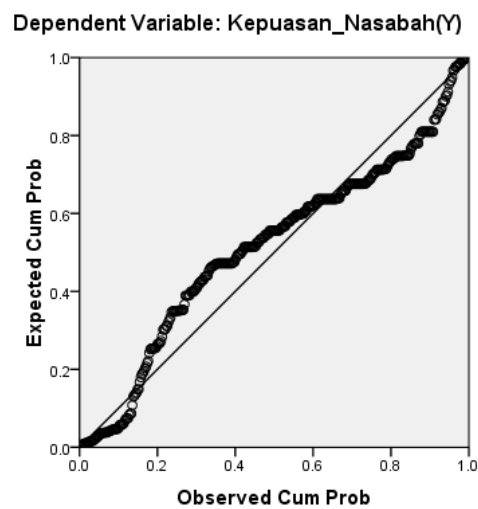
### 1. Uji Normalitas

- a. Uji normalitas dengan grafik histogram normal *probability test*



- b. Uji normalitas dengan grafik normal *probability test*

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

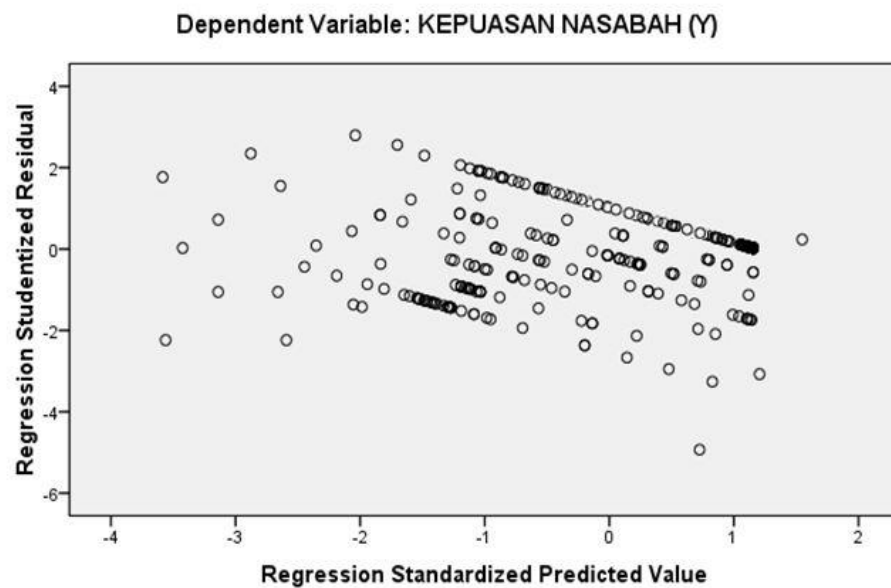


## 2. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Interaksi	.947	1.056
	Kualitas Lingkungan	.999	1.001
	Kualitas Hasil	.948	1.055

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 3. Uji Heteroskedastisitas



IAIN JEMBER

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.895	1.370		8.680	.000
	Kualitas Interaksi	.120	.018	.274	6.704	.000
	Kualitas Lingkungan	.009	.024	.015	378	.705
	Kualitas Hasil	.307	.024	.533	13.026	.000
a. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah						

#### Uji Hipotesis

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

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.895	1.370		8.680	.000
	Kualitas Interaksi	.120	.018	.274	6.704	.000
	Kualitas Lingkungan	.009	.024	.015	378	.705
	Kualitas Hasil	.307	.024	.533	13.026	.000
a. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah						

## 2. Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	772.757	3	257.586	89.686	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1039.691	362	2.872		
	Total	1812.448	365			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil						

## 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 <sup>a</sup>	.426	.422	1.695
a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Kualitas Hasil				

IAIN JEMBER



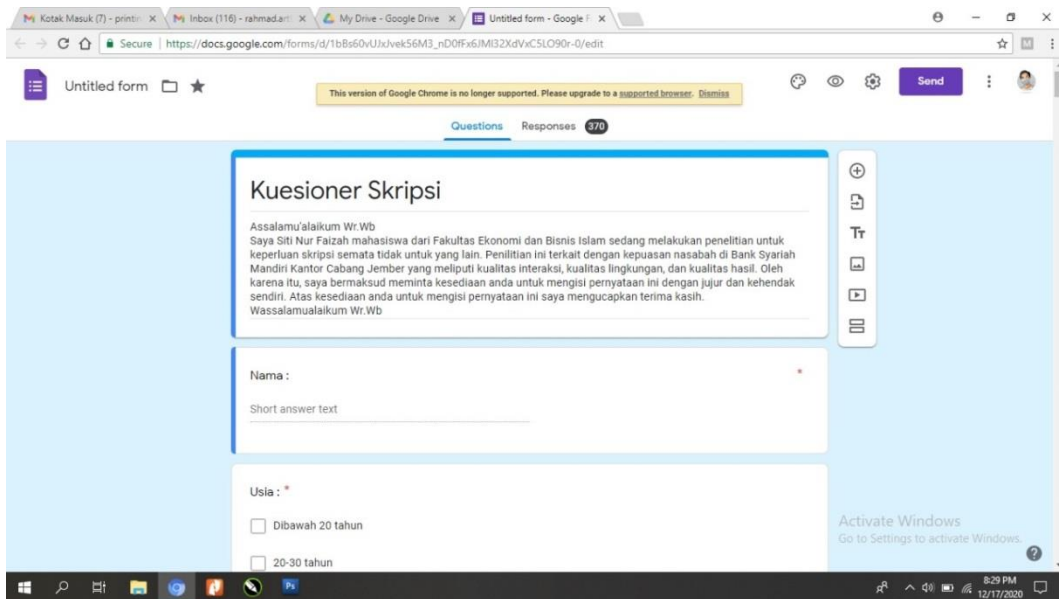
## DOKUMENTASI



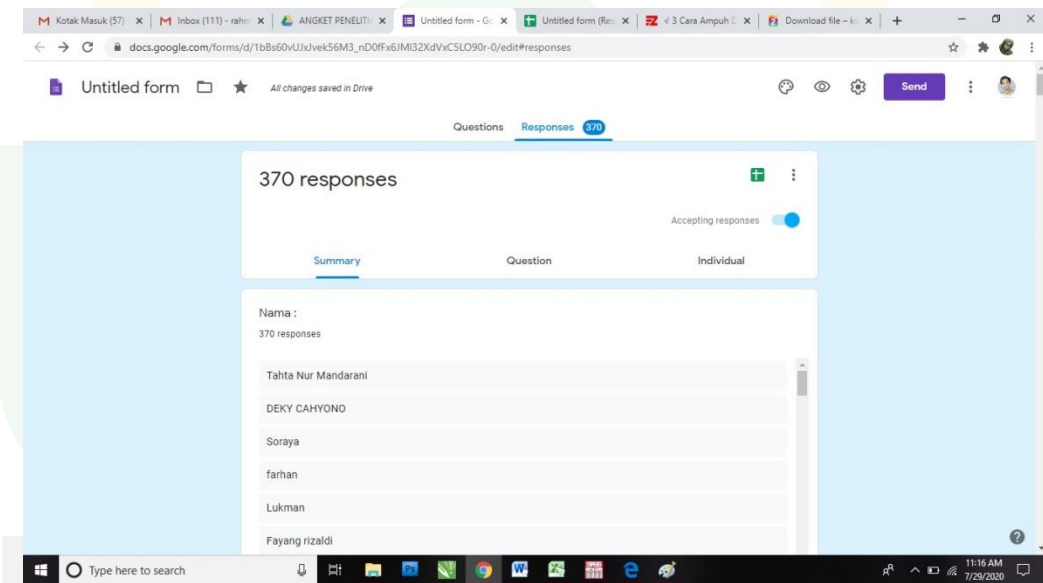
Wawancara dengan Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla selaku *Customer Service*



Meminta Data Jumlah Nasabah dan Struktur Organisasi



Form Kuesioner untuk nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember



Tanggapan Kuesioner yang telah di isi oleh Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

## BIODATA PENULIS



Nama : Siti Nur Faizah  
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 14 Februari 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
NIM : E20161128  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Alamat Asal : Dusun Mandaran I RT 004 RW 007 Desa Puger Kulon  
Kecamatan Puger Kabupaten Jember  
Telp : 0881036256156

### Riwayat Pendidikan

1. TK Dewi Masithoh : Th. 2002-2004
2. SDN 02 Puger : Th. 2004-2010
3. SMPN 1 Puger : Th. 2010-2013
4. SMK Informatika Darus Sholihin : Th. 2013-2016
5. IAIN Jember : Th. 2016-2021