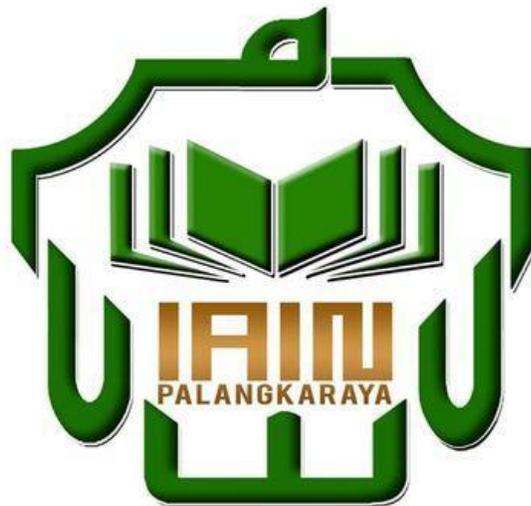


**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH DAN *BANKING SERVICE*
QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA
RAYA 1**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi



Oleh

SANANA GUPA
NIM 1704110179

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022 M/1443 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH DAN *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 1**

NAMA : SANANA GUPA
NIM : 1704110179
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Maret 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M
NIDN. 11.080266.01



Muhammad Riza Hafizi, M.Sc
NIP. 198806172019031006

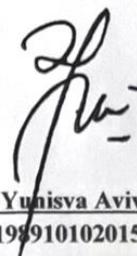
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag
NIP. 197404232001121002



Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudara Sanana Gupa

Palangka Raya, Maret 2022

Kepada
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya

Di-
Palangka Raya

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

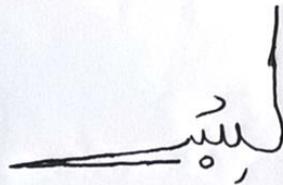
Nama : Sanana Gupa
NIM : 1704110179
Judul : **PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH DAN *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA 1**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M
NIDN. 11.080266.01

Pembimbing I



Muhammad Riza Halizi, M.Sc
NIP. 198806172019031006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH DAN *BANKING SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA I”, Oleh Sanana Gupa, NIM: 1704110179 telah dimunaqasahkan oleh tim munaqasah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Senin

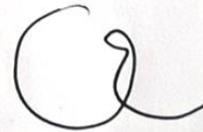
Tanggal : 25 April 2022

Palangka Raya, 25 April 2022

TIM PENGUJI

1. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy
(Ketua Sidang/penguji) (.....)
2. Dr. Imam Qalyubi, S.S., M. Hum
(Penguji I) (.....)
3. Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M
(Penguji II) (.....)
4. M. Riza Hafizi, M. Sc
(Penguji/sekretaris) (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag
NIP. 197404232001121002

Pengaruh Kepatuhan Syariah dan Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

ABSTRAK

Oleh: Sanana Gupa

NIM. 1704110179

Bank syariah adalah lembaga yang memberikan pelayanan jasa, harus memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa menang dalam persaingan yang semakin ketat dan *kompetitif*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1, pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1, pengaruh kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *sampling insidental* dengan Jumlah sampel yaitu 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepatuhan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 13 %, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.222 dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$. *banking service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 22%, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.153 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 35%, dengan nilai F_{hitung} sebesar 25.489 dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0.05$. Semakin baik kepatuhan syariah dan *banking service quality* yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1, maka kepuasan nasabah juga meningkat.

Kata Kunci: Kepatuhan Syariah, *Banking Service Quality*, dan Kepuasan Nasabah

***The Effect of Sharia Compliance and Banking Service Quality to
Customer Satisfaction research on Bank Syariah Indonesia Branch
Office Palangka Raya 1***

ABSTRACT

By : Sanana Gupa

SRN. 1704110179

Syariah bank is an institution that gives services, it must give best service to win in tight competition and become competitive. The research objectives were to know the effect of sharia compliance to customer satisfaction in Bank Syariah Indonesia Branch Office Palangka Raya 1, the effect of banking service quality to customer satisfaction in Bank Syariah Indonesia Branch Office Palangka Raya 1, and also to know the effect of sharia compliance and banking service quality on customer satisfaction simultaneously in Bank Syariah Indonesia Branch Office Palangka Raya 1. This research applied quantitative method. This research also applied non-probability sampling and sampling incidental method with total sample were 97 respondents. Data analysis technique applied multiple linear regression in SPSS program 22 version.

The results showed that: sharia compliance had positive effect to customer satisfaction in total 13%, with a regression coefficient value was 0.222 that meant significant value was $0.001 < 0.05$. Banking service quality had positive effect to customer satisfaction in total 22%, with a regression coefficient value was 0.153 that meant significant value of $0.000 < 0.05$. Sharia compliance and banking service quality simultaneously had significant effect to customer satisfaction in total 35%, with $F_{observed}$ was 25,489 and significant value was $0.000 < 0.05$. The better sharia compliance and banking service quality given by Bank Syariah Indonesia Branch Office Palangka Raya 1, it also increases customer satisfaction

Key Words: Sharia Compliance, Banking Service Quality, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamau'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan inayyah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepatuhan Syariah dan *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1”. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, baik berupa dorongan, kritik, dan saran diberikan kepada peneliti. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy selaku ketua jurusan Ekonomi Islam IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Fadiyah Adlina, M. Pd. I selaku ketua program studi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya

5. Bapak Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Muhammad Riza Hafizi, M.Sc selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing dan meluangkan waktu untuk masukan, arahan, pikiran dan penjelasan kepada peneliti.
6. Bapak Mohammad Jamaludin, S.H.I, M.H. selaku dosen penasehat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan di IAIN Palangka Raya.
7. Dosen-dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh dosen IAIN Palangka Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
8. Terima kasih kepada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang telah bersedia memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
9. Terima kasih kepada seluruh teman-teman mahasiswa angkatan tahun 2017 yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta doanya kepada peneliti.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, akan tetapi peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana semestinya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palangka Raya, April 2022

Peneliti

Sanana Gupa
NIM. 1704110179



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepatuhan Syariah dan *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1” adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Maret 2022

Penulis



Sahana Gupa
NIM. 1704110179

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(QS. Al-Baqarah: 286)



PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya ilmiah ini maka dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada untuk orang-orang yang kusayangi

1. Kepada kedua orang tuaku, papa saya Sauji, Mama saya Ana Rahayu. Adik saya Muhamad Febrian dan seluruh keluarga saya yang cintai dan sayangi, yang selama ini telah memberi dukungan moral dan material, kasih sayang, semangat, dan selalu mendoakan tanpa henti-hentinya. Semoga setiap langkah dan perjalananku ini membawakan keberkahan dan bisa selalu menjadi kebanggaan kalian. Semoga kita diberikan keberkahan setiap langkahnya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kepada seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, terima kasih untuk semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.
3. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan PBS A angkatan 2017 dan yang lainnya, terima kasih atas waktu dan kenangan yang telah kita ukir bersama selama 5 tahun ini.
4. Kepada teman-teman saya yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasi telah turut memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan doa untuk saya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Šā'</i>	Š	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	h	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Žal</i>	Ž	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Šād</i>	Š	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d	de titik di bawah

ط	<i>Tā'</i>	T	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	... ' ...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Kosongan rangkap karema *tasydid* ditulis rangkap

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbūtah di akhir kata

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة افطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap

Fathah + ya" mati	Ditulis	Ai
بيكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au

قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن تكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti dengan huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti dengan *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya:

ذوى الفؤ و ض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR SINGKATAN.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematis Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	19

1. Konsep Pelayanan.....	19
2. Konsep Kepuasan.....	24
3. Bank Syariah.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN 40

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
C. Definisi Operasional Variabel.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Observasi.....	45
2. Angket (<i>Kuesioner</i>).....	46
F. Validitas dan Reliabilitas.....	47
1. Validitas.....	47
2. Reliabilitas.....	48
G. Teknik Pengolahan Data.....	48
H. Uji Persyaratan Analisis.....	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Linearitas.....	49
3. Uji Multikolinearitas.....	50
4. Uji Heteroskedastisitas.....	50
I. Teknik Analisis Data.....	51
1. Konsep Pengukuran.....	51
J. Analisis Data.....	51
1. Uji Regresi Berganda.....	51
2. Uji t.....	52

3. Uji F.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
1. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	55
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCPalangka Raya 1.....	56
B. Penyajian Data.....	57
1. Gambaran Umum Responden.....	57
2. Penyajian Data.....	60
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
C. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
A. Buku.....	93
B. Jurnal.....	96
C. Skripsi.....	98
D. Internet.....	99
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

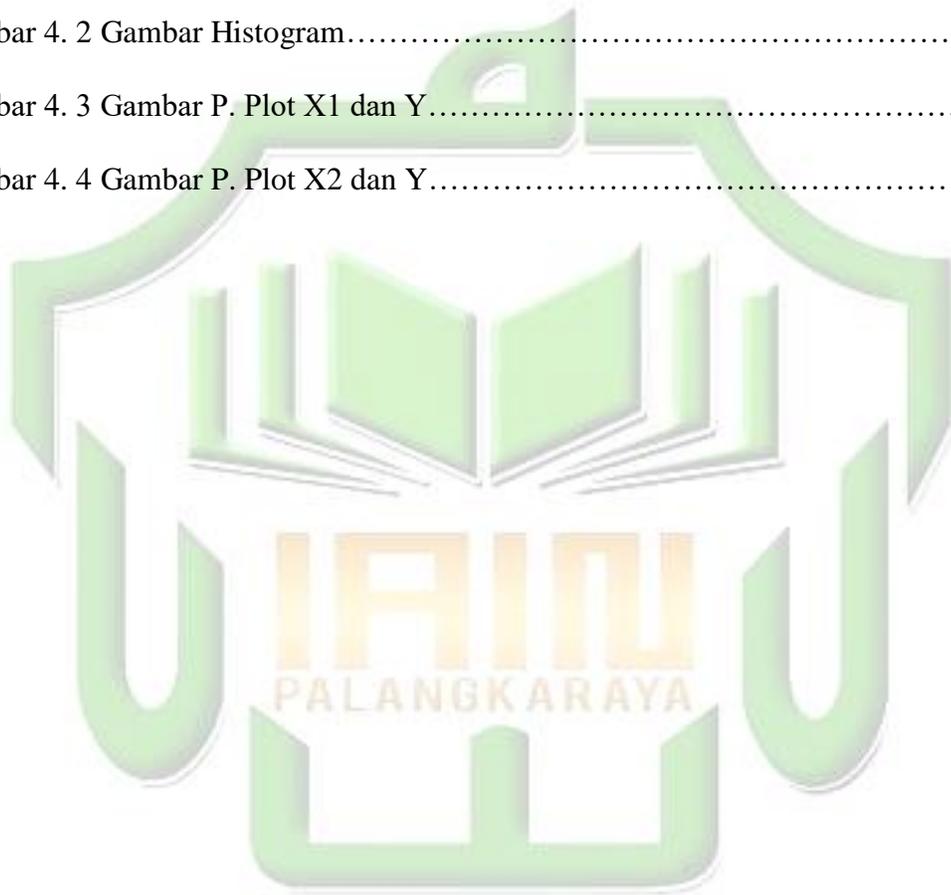
Tabel 1.1 Peringkat bank terbaik di Indonesia pada tahun 2022.....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	17
Tabel 2.2 Perbedaan Sistem Bank Syariah dan Konvensional.....	31
Tabel 2.3 Perbedaan Sistem Bunga dengan Bagi Hasil.....	33
Tabel 2.4 Fungsi Bank Syariah.....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Kisi-kisi Pernyataan yang digunakan dalam Angket.....	46
Tabel 3.3 5 Point Likert Scale.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
Tabel 4. 5 Kategorisasi rata-rata skor penilaian responden.....	61
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X1.....	61
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X2.....	63
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Y.....	65
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Syariah (X1).....	67
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Banking Service Quality (X2).....	68
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	68

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas X1 dan Y.....	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas X2 dan Y.....	73
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4. 19 Hasil estimasi regresi penelitian.....	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank BSI Palangka Raya Cabang 1.....	56
Gambar 4. 2 Gambar Histogram.....	71
Gambar 4. 3 Gambar P. Plot X1 dan Y.....	72
Gambar 4. 4 Gambar P. Plot X2 dan Y.....	73



DAFTAR SINGKATAN

BSQ	: <i>Banking Service Quality</i>
BPS	: Badan Pusat Statistik
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
BUS	: Bank Usaha Syariah
UUS	: Unit Usaha Syariah
ATM	: Anjungan Tunai Mandiri
PLS	: <i>Profit and Lost Sharing</i>
PBI	: Peraturan Bank Indonesia
P-OJK	: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Data Responden Penelitian.....	
Lampiran 3 Tabulasi Data Kepatuhan Syariah.....	
Lampiran 4 Tabulasi Data Banking Service Quality.....	
Lampiran 5 Tabulasi Data Kepuasan Nasabah.....	
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Syariah.....	
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Banking Service Quality.....	
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Kepatuhan Syariah.....	
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Banking Service Quality.....	
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	
Lampiran 12 Uji Normalitas.....	
Lampiran 13 Uji Linearitas X_1 dan Y	
Lampiran 14 Uji Linearitas X_2 dan Y	
Lampiran 15 Uji Multikolinearitas.....	
Lampiran 16 Uji Heteroskedastisitas.....	
Lampiran 17 Analisis Regresi Linear Berganda.....	
Lampiran 18 Uji F.....	
Lampiran 19 Dokumentasi.....	
Lampiran 20 Biografi Penulis.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.¹ Asal dari kata bank adalah dari bahasa Italia yaitu *banco* yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau dikenal sebagai *banknote*.²

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004, h. 7.

²Irsyadi Zain dan Y. Rahmat Akbar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Deepublish, 2020, h. 21.

bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya.” Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membanggunya melalui peningkatan kuantitas dan kualitas produk dan jasa perbankan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas teller, *customer service*, dan *funding officer*.³

Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama dalam produk-produk bank. Oleh karena itu, persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan

³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014. h. VIII.

pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.⁴ Persaingan yang ketat baik antar bank syariah maupun bank konvensional meningkatkan standar nasabah terhadap jasa perbankan. Sehingga pendekatan menggunakan sentimen syariah menjadi tidak efektif lagi. Masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem konvensional dan memiliki *image* bahwa pelayanan bank konvensional lebih baik dari bank syariah menjadi tantangan dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar.⁵ Banyak faktor yang menyebabkan kegiatan bank akan berjalan dengan baik salah satunya adalah faktor pelayanan yang diberikan kepada nasabah, makin sempurna pelayanan yang diberikan maka makin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi.⁶

Bedasarkan data dari BPS (Badan Pusat Statistik), menurut sensus penduduk tahun 2010, jumlah umat Islam di Indonesia mencapai angka 207, 2 juta jiwa atau 87,18 persen dari total jumlah penduduk 237,64 juta jiwa.⁷ Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perkembangan perbankan syariah sampai dengan bulan Desember 2021, industri perbankan syariah

⁴Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, h. 146.

⁵Cakti Indra Gunawan, Ahmad Mukoffi, dan Adrian Junaidar Handayanto, *Strategi Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan di Era Masyarakat Ekonomi Asea (MEA)*, Malang: IRDH, 2017, h. 80.

⁶Kasmir, *Customer Service Quality Teori dan Pratek*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017, h. 46

⁷Ahmad Najib Burhani, *Menemani Minoritas: Paradigma Islam tentang Keberpihakan dan Pembelaan kepada yang Lemah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019, h. 38.

sudah mempunyai jaringan sebanyak 12 Bank Usaha Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS).⁸

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁹

Merger tiga bank syariah BUMN yakni PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah nampaknya memang memberikan dampak signifikan. Hal terlihat dengan daftar peringkat bank syariah terbaik pada tahun 2022 dibawah ini dengan melihat kinerja bank syariah pada total asset bank umum syariah, kinerja pembiayaan bank umum syariah dan penghimpunan dana pihak ketiga perbankan syariah¹⁰

⁸OJK. 2022. *Statistik Perbankan Syariah..* <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2021.aspx>, (Online 1 Maret 2022)

⁹Bank Syariah Indonesia. 2021. *Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia.* <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (Online 29 juni 2021)

¹⁰Rio Quiserto. 2022. *5+ Bank Syariah Terbaik di Indonesia 2021 2022.* <https://duwitmu.com/tabungan/bank-syariah-terbaik-di-indonesia>, (Online 26 april 2022).

Tabel. 1. 1
Peringkat bank syariah terbaik di Indonesia pada tahun 2022

Nama Bank	Peringkat
Bank BTPN Syariah	1
Bank BCA Syariah	2
Bank BSI	3
Bank Mega Syariah	4
Bank Muamalat	5
Bank Panin Dubai Syariah	6

Sumber: <https://duwitmu.com>, 2022.

Jika melihat penelitian terdahulu dari Nur Auliani, bahwa nasabah zambrut pada BNI Syariah Kantor Cabang Raya sudah loyal. Hal ini karena mereka sudah melewati indikator kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ini dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kepercayaan, kemudahan dan lain-lainnya. Karena merger 3 bank syariah tersebut menjadi Bank BSI, apakah nasabah tersebut merasa puas pada pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 baik yang dulu nasabah zambrut maupun nasabah pada umumnya yang dikarenakan ada perbedaan jam kerja baru, jasa yang baru dan lain sebagainya.¹¹

Menurut Tjiptono dalam Asmara Indahingwati, Bahwa kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. kualitas jasa (pelayanan) adalah tingkat kebutuhan tersebut untuk memenuhi keinginan

¹¹Nur Auliani N. Koso, *Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa Bni Syariah Kantor Cabang Palangka Raya*, Tesis, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020, h. 83, t.d.

pelanggan.¹² Mengevaluasi jasa melalui konsumen dalam hal ini nasabah bank dapat menggunakan atribut/dimensi *Service Quality* maupun *Banking Service Quality*. Metode *Banking Service Quality* sebagaimana dikembangkan oleh Bahia dan Nantel, mengukur kualitas pelayanan dilihat dari 6 dimensi yang terdiri dari:

1. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), berkenaan dengan memberikan pelayanan dan respon yang baik serta keamanan.
2. Akses (*Access*), berkenaan dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan.
3. Harga (*Price*), berkenaan dengan biaya-biaya yang dikenakan.
4. Keterwujudan (*Tangible*), tersedia fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman dan sarana dan prasarana lainnya.
5. Portofolio Jasa (*Service Portofolio*), berkenaan memberikan pelayanan yang mengikuti perkembangan dunia perbankan.
6. Kehandalan (*Reliability*), berkenaan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tidak ada kesalahan.

Bahia dan Nantel mengembangkan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri perbankan yang disebut dengan *banking service quality*. Bahia dan Nantel mengembangkan *banking service quality* karena *service quality* maupun pengukuran-pengukuran kualitas

¹²Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Conner di Indonesia*, Surabaya: Jakad Publishing, 2019, h. 21.

pelayanan lain banyak dikritik dan terbukti memiliki kelemahan-kelemahan.¹³ Adanya metode pengukuran *banking service quality* ini, dapat memberikan gambaran tentang pelayanan apa saja yang mempengaruhi terhadap kepuasan serta dapat menjadi perbaikan untuk perbankan kedepannya.

Melihat tempat penelitian pada perbankan syariah, maka peneliti ingin menambahkan satu variabel yaitu *sharia compliance* (kepatuhan). *Compliance* adalah salah satu instrument mutu pada suatu pelayanan terutama pelayanan perbankan syariah. Dengan adanya kepatuhan ini, menjadikan keunikan tersendiri dalam melayani nasabah.¹⁴ Namun, perbankan syariah masih ada pro dan kontra di masyarakat. Banyak masyarakat menganggap bahwa bank syariah merupakan bank konvensional yang diberi label halal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia bahwa nasabah yang memakai produk dan jasa dari perbankan syariah cenderung memilih untuk berhenti dan pindah ke bank yang lain karena ragu dengan kesungguhan bank syariah dalam menerapkan prinsip kepatuhan syariah.¹⁵ Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah penerapan kepatuhan syariah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sudah benar-benar

¹³Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibow, dan Yulia Ayriza, *Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*, Jurnal *Economia*, Vol. 8, No. 2, Oktober 2012, h. 129.

¹⁴Zamroni dan Wahibur Rokhman, *Pengaruh Marketing Mix Dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus*, Jurnal *Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 1, 2016, h. 102.

¹⁵Atika Oktaviani dan Lucky Rachmawati, *Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah Dan Good Corporate Governanve Terhadap Loyalitas Nasabah Bni Syariah Kantor Cabang Surabaya*, Jurnal *Ekonomi Islam*, Vol. 2 No. 2, 2019, h. 164.

memberikan kepuasan dan nasabah merasa setuju penerapan prinsip kepatuhan syariah sudah benar diterapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1?
2. Bagaimana pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1?
3. Bagaimana pengaruh kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai menambah literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan syariah terutama pada bidang pelayanan khusus mengenai kepatuhan syariah dan *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi program S1 di IAIN Palangka Raya dan sebagai sarana untuk menambah wawasan kelimuan peneliti untuk terus belajar mengenai produk bank syariah.

b. Bagi Lembaga atau Bank

Sebagai bahan masukan bagi dunia perbankan agar mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada perbankan dan sebagai pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam perencanaan dan penerapan standar pelayanan pada perbankan syariah.

c. Bagi Kampus

Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan proses belajar mengajar yang dilakukan oleh guru dan dosen untuk mengkaji dan mengembangkan ekonomi islam khususnya pada industri perbankan syariah.

d. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan motivasi bagi masyarakat yang merupakan salah satu bagian dari *stakeholder* perbankan syariah untuk lebih giat dan berperan pada pengembangan bank syariah.

E. Sistematis Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
2. BAB II Kajian Pustaka yang terdiri dari seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini.
3. BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari hasil pengelolaan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode penelitian.
5. BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang peneliti angkat dan telah melakukan penelitian pada bank syariah di Indonesia, diantaranya:

Pertama penelitian Nurul Inayah 2020, dengan judul: Pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh *pengaruh banking service quality* (BSQ) terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh akses secara parsial terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, bagaimana pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, bagaimana pengaruh keterwujudan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di bank syariah, dan bagaimana pengaruh akses, harga, dan keterwujudan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah sebesar 26,81%, terdapat pengaruh nyata antara keterjangkauan harga terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,85%, terdapat pengaruh nyata antara keterwujudan sarana fisik terhadap kepuasan nasabah sebesar 31,85%, dan Terdapat pengaruh nyata antara kemudahan akses,

keterjangkauan harga, dan keterwujudan sarana fisik secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah sebesar 59,75% dan sisanya terdapat peran variabel lainnya.¹⁶ Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah memiliki kesamaan yaitu membahas pengaruh dimensi-dimensi *Banking Service Quality* (BSQ) terhadap kepuasan nasabah. Namun penelitian yang dilakukan Nurul Inayah lebih fokus pada 3 dimensi BSQ yaitu akses, harga, dan keterwujudan saja.

Kedua penelitian Alfi Syahri Lubis¹ dan Nur Rahmah Andayani tahun 2017, dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam secara simultan maupun parsial. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Menganalisis Sejauh mana pengaruh *tangible* (X1) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, Sejauh mana pengaruh *reliability* (X2) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, Sejauh mana pengaruh *responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, Sejauh mana pengaruh *assurance* (X4) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, Sejauh mana pengaruh *empathy* (X5)

¹⁶Nurul Inayah, *Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah*, Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik, Vol. 5, No. 2, Juli 2020.

terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam, dan Sejauh mana pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, sama-sama membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Namun yang membedakan adalah dalam penelitian Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani menggunakan dimensi-dimensi *Service Quality*.¹⁷

Ketiga, penelitian Nur Auliani N. Koso tahun 2020, Skripsi dengan judul: *Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa Bni Syariah Kantor Cabang Palangka Raya*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Kantor Cabang Palangka Raya serta faktor yang di pengaruhi loyalitas tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *Bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya, Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas nasabah zambrut pada jasa yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka

¹⁷Alfi Syahri Lubis1 dan Nur Rahmah Andayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam*, Journal of Business Administration, Vol. 1, No. 2, September 2017.

Raya sudah melewati indikator seperti transaksi berulang secara rutin yang dilakukan oleh para nasabah, merekomendasikan kepada orang lain baik itu teman ataupun keluarga, menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, dan tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain. Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah zambrut sudah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut yaitu, dari faktor kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan dan kemudahan. Dari faktor tersebut menyebabkan nasabah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Auliani N. Koso sama-sama membahas pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, namun perbedaan terletak pada penelitian ini lebih berfokus pada pengaruh loyalitas nasabah zambrut..¹⁸

Keempat, penelitian Akhmad Fahrur Rozi, tahun 2021, dengan judul: Model Syariah Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan Syariah. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara model *Syariah relationship marketing* dengan kepuasan pelanggan di Bank Syariah Mandiri Jember berdasarkan *shariah compliance*, *Conflict Handling*, *customer trust* dan *Customer comitment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *shariah compliance* (X1) dan *customer trust* (X3)

¹⁸Nur Auliani N. Koso, *Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa Bni Syariah Kantor Cabang Palangka Raya*, Tesis, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020 t.d.

adalah 0.00 dan 0.001 lebih kecil dari 0.005. Hal ini berarti *shariah compliance* (X1) dan *customer trust* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel X2 dan X4 didapatkan nilai sig. masing-masing 0.969 dan 0.103 atau lebih besar dari 0.005. sehingga dapat disimpulkan bahwa *Conflict Handling* dan *Customer commitment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Jember. Variabel *Shariah compliance* memberikan kontribusi terbesar dalam membentuk kepuasan nasabah. Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Fahrur Rozi yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kepatuhan syariah, namun perbedaan ini terletak lebih berfokus pada pengaruh implementasi *relationship marketing* pada kepuasan nasabah tersebut.¹⁹

Kelima, penelitian Kiki Nurul Fitriani tahun 2019, dengan judul: kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bmt barokatul ummah di kabupaten merauke. Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek dimensi *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Responsiveness* telah dijalankan dengan baik, dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah. Artinya semakin ditingkatkan dimensi *Assurance*, *Reliability*,

¹⁹Akhmad Fahrur Rozi, *Model Syariah Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan Syariah*, Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 7, No.1 Juli, 2021.

Tangible, dan *Responsiveness* maka kepuasan nasabah semakin tinggi. Sedangkan dimensi *Compliance* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila dimensi *Compliance* benar-benar diterapkan menurut syariat islam pada BMT Barokatul Ummah, maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun. Dan untuk dimensi *Empathy* mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bahwa dimensi *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke. Relevansi penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh Orin Verawati Ramadani, dkk yaitu Sama-sama membahas pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah, namun perbedaan ini terletak lebih berfokus pada pada metode pengukuran pelayanan menggunakan *banking service quality*.²⁰

Tabel. 2. 1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No.	Nama dan Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Nurul Inayah “Pengaruh <i>Banking Service Quality</i> (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah.	2020	pengaruh <i>Banking Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian ini berfokus pada pengaruh <i>Banking Service Quality</i> terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan peneliti memfokuskan pada pengaruh kepatuhan syariah dan <i>Banking Service Quality</i> terhadap kepuasan

²⁰Orin Verawati Ramadani dkk, *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke*, HJABE, Vol. 2, No. 3, Juli 2019.

				nasabah. Variabel dalam peneliti sedikit lebih banyak daripada penelitian sebelumnya.
2	Alfi Syahri Lubis ¹ dan Nur Rahmah Andayani “Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.	2017	pengaruh pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian ini berfokus pada metode pengukuran pelayanan menggunakan metode <i>Service Quality</i> . Sedangkan peneliti memfokuskan pada metode pengukuran pelayanan menggunakan <i>Banking Service Quality</i> .
3	Nur Auliani N. Koso “Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa Bni Syariah Kantor Cabang Palangka Raya”	2020	pengaruh pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian ini berfokus pada Loyalitas nasabah zambrut. Sedangkan peneliti memfokuskan kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah baik nasabah zambrut maupun nasabah umum.
4	Akhmad Fahrur Rozi “Model Syariah <i>Reltionship Marketing</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan Syariah.”	2020	pengaruh kepatuhan syariah	Penelitian ini berfokus pada pada pengaruh implementasi <i>relationship marketing</i> pada kepuasan nasabah. Sedangkan peneliti memfokuskan pada pengaruh kepatuhan syariah dan BSQ terhadap kepuasan nasabah.

5	Kiki Nurul Fitriani "Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke	2019	pengaruh pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian ini berfokus pada metode pengukuran pelayanan menggunakan metode CARTER. Sedangkan peneliti memfokuskan pada metode pengukuran pelayanan menggunakan <i>Banking Service Quality</i> .
---	--	------	---	--

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021

B. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan

a. Kualitas Pelayanan

Pelayanan saat ini sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan atau nasabah. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Secara umum pelanggan atau nasabah membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginan mereka, hal ini dibagi menjadi 4 macam yaitu: bantuan penuh artinya bantuan seseorang untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Bantuan seperlunya artinya pelanggan datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri produk yang diinginkan, baru berhubungan dengan petugas saat membayar. Bantuan melalui

telepon artinya bantuan yang tidak berhadapan secara langsung tetapi hanya melalui telepon. Bantuan mesin artinya pelanggan tidak perlu meminta bantuan dari petugas, namun menggunakan mesin seperti Anjungan Tunai Mandiri.²¹

Persaingan industri perbankan dan dunia usaha saat ini semakin tajam dan terus mengalami perubahan yang sangat cepat, baik yang terjadi di pasar dalam negeri maupun pasar internasional. Masing-masing bank berupaya menarik nasabah sehingga pada akhirnya nasabah mendapatkan keuntungan dari keadaan tersebut. Pelaku perbankan tidak mempunyai banyak pilihan selain meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing.²² Oleh karena itulah, diperlukannya kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah tersebut.

Minat pada bidang kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam pertumbuhan bidang pemasaran jasa. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan memiliki implikasi terhadap kepuasan pelanggan dan hal ini pada akhirnya akan meningkatkan daya saing dan profitabilitas perusahaan. Menurut Zeithaml, dalam Wimby Maraditya Indera Kusuma bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang nilai superior atau kesempurnaan sebuah produk

²¹Kasmir, *Customer Service Excellent*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 47-50.

²²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikasi Tingkat II Generak Banking Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014, h. 104.

atau jasa dari nilai kegunaan atau manfaat yang diterima oleh pelanggan atas dasar sebuah perbandingan apa yang diberikan pelanggan dan apa yang diterima pelanggan. Saat ini banyak metode pengukuran kualitas pelayanan yang bisa dipakai, namun ada kelebihan dan kekurangan dari metode pengukuran tersebut.²³

b. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong, dalam Sapri. Ahmad Mustanir. dan Hardianti Darman menyebutkan ada empat karakteristik dari pelayanan yaitu

- 1) *Intangible* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, didengarkan, dan dicium sebelum ada transaksi.
- 2) *Inseparable* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
- 3) *Variable* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana disediakan.

²³Wimby Maraditya Indera Kusuma, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada PT. Bank Niaga Tbk, Semarang*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. VII, No. 1, Mei 2008, h. 3-4.

- 4) *Perishable* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.²⁴

c. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan Syariah atau *Sharia Compliance* adalah tingkat kepatuhan dari bank dalam memberikan layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip syariah.²⁵ Bank syariah telah memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*) apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usaha tidak mengandung unsur *riba*, *gharah*, *maisir*, menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah pada bank, dan mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah.²⁶ Oleh karena itulah, menurut Siti Maria Wardayati, bahwa indikator yang dapat diukur dari variabel kepatuhan syariah adalah

- 1) Produk dan jasa bank tidak ada unsur *riba*, *gharar*, *maisir*.
- 2) Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal
- 3) Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah.

²⁴Sapri. Ahmad Mustanir. dan Hardianti Darman, *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*, Pasuruan: Qiara Media, 2019, h. 13-14.

²⁵Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 208.

²⁶Miti Yarmunida, *Dimensi Syariah Compliance pada Operasional Bank Syariah*, Al-Intaj, Vol. 4, No. 1, Maret 2018, h. 142.

- 4) Nasabah dapat membayar zakat, infaq dan shadaqah melalui produk yang diberikan bank.²⁷

d. *Banking Service Quality* (BSQ)

Banking Service Quality (BSQ) merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan pelayanan yang dikhususkan pada sektor perbankan. Dalam pengembangannya, Bahia dan Nantel menggunakan kerangka bauran pemasaran yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner's yang disebut dengan 7P yaitu Produk/Jasa (*Product atau service*), tempat (*place*), proses (*process*), partisipan (*participant*), lingkungan fisik (*physical Surrounding*), harga (*price*), dan promosi (*promotion*). Berdasarkan hasil yang dilakukan Bahia dan Nantel, maka terdapat 6 dimensi pada *banking service quality*, yaitu:

- 1) Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and assurance*), berkenaan pada pelayanan yang baik serta keamanan.
- 2) Akses (*Access*), berkenaan pada kemudahan dalam memberikan nasabah/
- 3) Harga (*Price*), berkenaan pada biaya yang dikenakan.
- 4) Keterwujudan (*Tangibles*), berkenaan pada fasilitas pendukung lainnya.

²⁷Siti Maria Wardayati, *Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah*, Walisongo, Vol. 19, No. 1, 2011, h. 11-12.

- 5) Portofolio Jasa (*Services portfolio*), berkenaan pada pelayanan mengikuti perkembangan zaman.
- 6) Keandalan (*Reliability*), berkenaan pada pelayanan yang baik, cepat, serta tidak ada kesalahan.²⁸

2. Konsep Kepuasan

a. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau lembaga yang membeli barang atau jasa secara rutin atau berulang-ulang karena barang atau jasa yang dibeli mempunyai manfaat.²⁹ Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan adalah penilaian mengenai ciri-ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.³⁰ Kepuasan pelanggan adalah batu penjurus bagi hubungan antara pemasar dan manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman itu, pelanggan memiliki ekspektasi tertentu. Nilai itu memberikan dampak bagi pelanggan untuk membandingkan

²⁸Kamilia Bahia dan Jacques Nantel, *A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks*, International Journal of Bank Marketing, Vol 2, No. 18, 2000, h. 85–87.

²⁹Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, Batu: Literasi Nusantara, 2021, h. 1.

³⁰Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017, h. 58.

terhadap competitor lain sehingga secara langsung mempengaruhi pandangan dan penilaian pelanggan tersebut.³¹

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.³² Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnyanya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.

Beberapa definisi kepuasan pelanggan, beberapa diantaranya adalah menurut Tse dan Wilton dalam Agus Prasetyo, menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi

³¹Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, h. 63

³²Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, h. 146.

ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Engel dalam Agus Prasetyo, mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Sedangkan menurut Kotler dalam Agus Prasetyo, menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Kesimpulan dari definisi-definisi di atas, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian.³³

c. Mengukur Tingkat Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipakai oleh setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Muah, mengemukakan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan yaitu³⁴:

³³Agus Prasetyo, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. XI, No. 1, Mei 2012, h. 23-24.

³⁴Muah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014, h. 117.

1) Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini dimana perusahaan dengan orientasi pelanggan (*customer oriented*) akan senantiasa menyediakan kesempatan yang seluar-luasnya bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang dirasakannya. Beberapa media yang dapat digunakan yakni kotak saran dengan meletakkannya pada tempat-tempat strategis yang tentunya mudah untuk dijangkau oleh pelanggan, menyediakan kartu komentar sehingga dapat diisi langsung oleh pelanggan, menyediakan saluran telepon yang khusus bagi pelanggan dan lain-lainnya.

2) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilaksanakan melalui teknik dengan memperkerjakan beberapa orang sehingga dapat berperan sebagai pelanggan dari perusahaan atau pesaing. Selanjutnya mereka melaporkan beberapa hal-hal berkaitan dengan kekuatan serta kelemahan dari produk, mengamati dan menilai tentang bagaimana cara dalam penanganan pelanggan yang lebih baik.

3) Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Metode ini suatu perusahaan akan berupaya menghubungi pelanggan yang telah berhenti untuk membeli atau memutuskan beralih pemasok. Harapannya adalah perusahaan akan dapat

memperoleh suatu informasi tentang penyebab terjadinya keadaan tersebut.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Survei ini dapat diperoleh suatu tanggapan dan umpan balik langsung bersumber dari pelanggan, sekaligus juga akan memberikan suatu tanda yang positif bahwasanya perusahaan menaruh perhatian ekstra terhadap pelanggan.³⁵

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator-indikator kepuasan nasabah/pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dalam joko suwito yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan.³⁶

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank dan syariah. Kata Bank Bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan

³⁵Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*, Malang: Pustaka Learning Center, 2020, h. 42-45.

³⁶Joko Suwito, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada cv Global AC Banjarbaru*, KINDAI, Vol. 14, No. 3, Juli 2018, h. 257.

dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpangan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Penggabungan kedua kata dimaksud, menjadi “bank syariah”. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu bank syariah biasa disebut *Islamic banking* atau *interest fee banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian (*gharar*).³⁷

Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dari pemilik modal (*depositor*) dan mempunyai kewajiban (*liability*) untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi asetnya, dengan pola dan atau skema pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam. Pada sisi kewajiban terdapat dua kategori utama, yaitu *interest-fee current and saving accounts* dan *investment accounts* yang berdasarkan pada prinsip PLS (*Profit and Loss Sharing*) antara pihak bank dengan pihak

³⁷Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 1.

depositor; sedangkan pada sisi asset, yang termasuk di dalamnya adalah segala bentuk pola pembiayaan yang bebas riba dan sesuai dengan prinsip atau standar syariah, seperti mudharabah, musyarakah, istishna, salam dan lain-lainnya.³⁸

Pada dasarnya bank syariah dan konvensional adalah sama-sama lembaga keuangan yang menjalankan aktivitas bisnis dan mengedepankan keuntungan. Namun dalam tatanan filosofi dan aplikasi, sesungguhnya kedua bentuk sistem keuangan ini mempunyai perbedaan yang sangat signifikan baik dari dalam semangat dasar, landasan operasional sampai pada produk yang diciptakan. Bank konvensional adalah sebuah institusi bisnis yang mernafaskan atas dasar prinsip ekonomi barat, sehingga keuntungan hanya diterjemahkan dalam tatanan dan aspek material belakang, sementara bank syariah adalah sebuah prinsip perbankan yang dilandaskan pada nilai-nilai islam sehingga identitas Islam yang mengharapkan keuntungan ganda adalah sebuah ciri khas yang melekat dalam bank syariah itu sendiri. Berikut adalah aspek perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Syariah sebagai berikut:

³⁸Agus Arwani, *Akuntansi Perbankan Syariah: dari Teori ke Praktik (Adopsi IFRS)*, Yogyakarta: Deepublish, 2016, h. 76

Tabel. 2. 2
Perbedaan Sistem Bank Syariah dan Konvensional

Karakteristik	Sistem Bank Syariah	Sistem Bank Konvensional
Kerangka Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan pada nilai-nilai islam. 2. Menjadikan <i>Maslahah</i> sebagai tujuan mencapai <i>Falah</i>. 3. Meninggalkan segala bentuk aktivitas yang bertentangan dengan nilai agama. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsip Ekonomi (barat) dijadikan sebagai landasan filosofi. 2. Kegiatan bisnis dilandaskan pada orientasi keuntungan optimal
Landasan Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hukum Islam. 2. UU Perbankan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Perbankan.
Imbalan Hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prinsip Bagi Hasil dan Margin Keuntungan yang jelas. 2. Disepakati secara bersama-sama. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Bunga. 2. Fluktuatif dan sesuai dengan tingkat suku bunga.
Bentuk Transaksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akad yang jelas sesuai dengan kesepakatan bersama. 2. Menjunjung tinggi hak dan kewajiban sesuai akad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uang boleh digunakan sesuai keinginan.
Sektor Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi pembiayaan sektor riil. 2. Melihat karakteristik usaha dan perusahaan yang sesuai syariah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sektor keuangan dan pasar derivative. 2. Semua perusahaan dan usaha yang dianggap menguntungkan.
Denda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diambil sesuai ketentuan dengan prinsip pendidikan dan penegasan 2. Dihitung sebagai bukan pendapatan (pendapatan non halal) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diambil sesuai pelanggaran yang dilakukan. 2. Di hitung sebagai bagian dari pendapat.
Penyelesaian Sengketa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peradilan 2. Badan Arbitrase Syariah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peradilan 2. Arbitrase

Hubungan Bisnis	1. Kemitraan 2. Perdagangan dan Penjual	1. Kreditor dan Debitor
Pelayanan	1. Etika Bisnis Islam	2. Etika Bisnis yang berorientasi keuntungan materi
Pengawasan	1. Manajemen Prudensial 2. Manajemen Syariah	1. Manajemen Prudensial

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

Salah satu semangat hadirnya bank syariah adalah atas pemikiran bahwa sistem bunga yang dijalankan oleh lembaga keuangan konvensional adalah haram. Pada konsekuensi itu, umat Islam harus mencari solusi terhadap mekanisme keuangan yang berbasis bunga ini. Di mana salah satu sistem yang dikembangkan untuk menghindari terjadinya praktik ribawi ini adalah nilai menggagas sistem bagi hasil.

Sistem bagi hasil sebagai identitas bank syariah tentunya mempunyai mekanisme dan sistem operasional yang sangat berbeda dengan prinsip bunga pada bank konvensional. Dimana dalam sistem bagi hasil ini keuntungan dan pendapatan dilihat berdasarkan untung dan rugi dari bisnis yang dijalankan. Berbeda dengan bunga yang diterapkan pada bank konvensional yang lebih mengedepankan aspek hitung tetap, bagi hasil sangat fleksibel dan tidak bisa diprediksi. Hal ini menjadikan bank syariah sangat rentan terhadap krisis dan kemungkinan gagal bayar dari nasabah peminjam uang sangat kecil.

Berikut adalah perbedaan sistem bunga dengan sistem bagi hasil tersebut

Tabel. 2. 3
Perbedaan Sistem Bunga dengan Bagi Hasil

Hal	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
Penentuan Besar Imbalan	Sebelum	Sesudah usaha, ketika mempunyai keuntungan
Sistem Imbalan	Bunga, besarnya nilai rupiah	Proporsi pembagian keuntungan misal 60:40, 70:30 dst.
Kerugian	Di Tanggung Nasabah	Ditanggung dua pihak, nasabah dan lembaga
Perhitungan Imbalan	Dari Jumlah Pembiayaan	Dari hasil keuntungan
Titik Perhatian Usaha	Pasti menguntungkan Pihak Bank	Keberhasilan dan kerugian secara bersama
Kondisi Imbalan	Pasti dari (%) jumlah pinjaman	Proporsi (%) dari jumlah untung yang usaha yang tidak pasti.
Status Hukum	Berlawanan pada Q.S Luqman ayat 34	Sesuai pada prinsip islam Q.S Luqman ayat 34

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

Hal lain yang perlu dipertegaskan dalam bank syariah dimana karakteristik bisnis dari lembaga ini mempunyai identitas tersendiri yang tentunya berbeda dengan praktik bisnis pada umumnya dalam praktik perbankan konvensional. Bisnis yang dijalankan, perbankan syariah penuh dengan nilai dan hukum syariah yang tidak bisa mengedepankan keuntungan dunia dan materi.³⁹

³⁹Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h. 58-59.

b. Dasar Hukum Perbankan Syariah

Dasar hukum perbankan syariah nasional dapat dilihat secara umum dan secara khusus. Dasar hukum secara umum artinya segala bentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan aspek hukum perbankan syariah yang secara hierarkhi antara lain:

- 1) UUD 1945 dalam ketentuan yang mengatur tentang Perekonomian Negara dan Prinsip Demokrasi Ekonomi;
- 2) Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- 3) Undang-undang RI No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia;
- 4) Undang-undang RI No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
- 5) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah;
- 6) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan; dan
- 7) Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (P-OJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.

Dasar hukum perbankan syariah secara khusus secara hierarkhi antara lain:

- 1) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah; dan
- 2) Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (P-OJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.⁴⁰

c. Tujuan Perbankan Syariah

Adapun tujuan perbankan syariah yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istikamah*).⁴¹

d. Fungsi Bank Syariah

Menurut Paradigma akuntansi islam, bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut:

⁴⁰Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Pratik*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 13-14

⁴¹Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 26.

1) Manajemen Investasi

Bank Syariah dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan akad *Mudharabah*. Menurut akad *Mudharabah*, bank (dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari pihak lain) menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi risiko penyedia dana (*shahibul mall*), sementara bank tidak ikut menanggungnya.

2) Investor

Bank Syariah menginvestasikan dananya ditempatkan pada dunia usaha dengan menggunakan akad-akad yang konsisten dengan syariah. Di antaranya adalah akad *Murabahah*, *Mudharabah*, *Musyarakah*, *Salam*, *Istishna*, *Ijarah* dan lain-lainnya.

3) Jasa Layanan Keuangan

Bank Syariah dapat menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah (*fee based*) dalam sebuah akad perwakilan atau penyewaan. Contohnya *wakalah*, *kafalah*, *hawalah* dan lain-lainnya.

4) Jasa Sosial

Konsep perbankan syariah mengharuskan bank syariah melaksanakan jasa sosial, bisa melalui *danaqardh* (pinjaman

kebajikan), zakat, atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran islam. Lebih baik lagi, konsep perbankan syariah juga mengharuskan bank syariah memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insane dan menyumbangkan dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup.⁴²

Tabel. 2. 4
Fungsi Bank Syariah

Tamwil	Manager Investasi	1. Prinsip <i>Wadiah</i> 2. Prinsip <i>Mudharabah</i>
	Investor	1. Prinsip Jual Beli (<i>Murabahah, Salam, dan lainnya</i>) 2. Prinsip Bagi (<i>Mudharabah, Musyarakah</i>)
	Jasa Layanan	1. <i>Wakalah, Kafalah, Sharf, Qardh</i> 2. <i>Hawalah, Rahn, dan sebagainya</i>
Maal	Sosial	1. Penghimpunan dan Penyaluran <i>Qardhul Hasan</i> 2. Penghimpunan dan Penyaluran ZIS

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

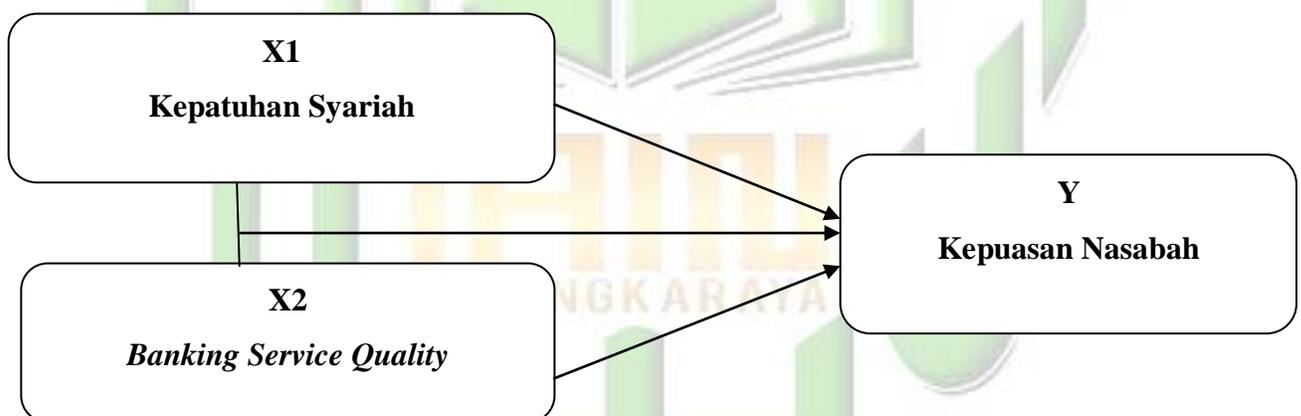
C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan nasabah dan nasabah akan merasa senang setiap kali bertransaksi di bank tersebut. Dari kepatuhan syariah dan dimensi BSQ dapat menilai mana yang membuat nasabah merasa puas dan terpenuhi harapannya. Gambar dibawah ini menyajikan kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bagian dependen adalah kepuasan nasabah. Sedangkan variable independen ada 2 yaitu adalah kepatuhan syariah yang terdiri 4 indikator yaitu Produk dan jasa bank tidak

⁴²Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, h. 53-54.

ada unsur riba, gharar, maisir. Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah, nasabah dapat membayar zakat, infaq dan shadaqah melalui produk yang diberikan bank dan BSQ yang terdiri 6 indikator yaitu keefektifan dan jaminan (*Effectiveness and Assurance*), akses (*Acces*), harga (*Price*), keterwujudan (*Tangible*), portofolio jasa (*Service Portofolio*), dan kehandalan (*Reliability*). Untuk kepuasan nasabah ada 3 indikator yaitu kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan.

Gambar. 2. 1
Kerangka Berpikir



Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

D. Hipotesis

Hipotesis terdiri dari dua kata yaitu “*hypo*” yang artinya sebelum dan “*thesis*” yang artinya dalil. Jadi hipotesis berarti dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sebenarnya, karena perlu ada pembuktian terhadap kebenarannya. Berdasarkan operasional rumusan penelitian, hipotesis ada dua

yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol yaitu hipotesis yang menyatakan ketidakadanya hubungan antara variabel. Sedangkan hipotesis alternatif yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antar variabel.⁴³

1. $H_{0,1}$: Tidak ada pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah.

H_1 : Terdapat pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah.

2. $H_{0,2}$: Tidak ada pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah.

H_2 : Terdapat pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah.

3. $H_{0,3}$: Tidak ada pengaruh kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

H_3 : Terdapat pengaruh syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

⁴³Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 24-26.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan Penelitian Lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan di lapangan atau dalam suatu masyarakat tertentu.⁴⁴ Mengingat penelitian ini adalah penelitian lapangan, maka penulis mencari data-data yang berhubungan dengan kepatuhan syariah dan *banking service quality* yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 terhadap kepuasan nasabah.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Dengan deskriptif Kuantitatif ini bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.⁴⁵ Pendekatan penelitian ini dimaksudkan peneliti agar dapat mengetahui dan memberikan gambaran yang detail mengenai pengaruh

⁴⁴Janu Murdiyatmoko dan Beti Dwi Septiningsih, *Sosiologi: Memahami dan Mengkaji Masyarakat*, Bandung: Grafindo Media Pratama, 2007, h. 69.

⁴⁵Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 62.

kepatuhan syariah dan *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini selama 1 bulan dimulai dari tanggal 20 September sampai 20 Oktober tahun 2021 setelah seminar proposal diterima dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Tempat penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1 yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No. 59 Palangka Raya Kalimantan Tengah.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah istilah digunakan dalam penelitian yang disebut dengan variabel penelitian. Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴⁶ Pada penelitian ini ada dua variabel yaitu Variabel Terikat dan Variabel Bebas. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat memiliki ciri khas yaitu dipengaruhi oleh perubahan variabel lain. Karena itulah, variabel ini disebut juga dengan istilah "variabel

⁴⁶Syafiril, *Statistik Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2019, h. 7.

tergantung”. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi timbulnya perubahan pada variabel terikat (dependen), variabel independen disebut juga dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁴⁷ Pada penelitian ini, Variabel Independen ada dua yaitu kepatuhan syariah dan *banking service quality* sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Tabel. 3. 2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi	Referensi
Kepatuhan Syariah (X ₁)	Produk dan jasa bank tidak ada unsur riba, gharar, maisir.	Berkenaan dengan produk dan jasa pada bank harus bebas dari riba, gharar, dan maisir.	Siti Maria Wardayati (2011)
	Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal	Berkenaan dengan produk dan jasa harus pada keuntungan yang halal	
	Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah.	Berkenaan dengan menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah	
	Nasabah dapat membayar zakat, infaq dan shadaqah melalui jasa diberikan bank	Berkenaan dengan zakat, infaq, dan shadaqah dapat dilakukan di bank.	
	Keefektifan dan Jaminan (<i>Effectiveness and Assurance</i>)	Berkenaan dengan memberikan pelayanan dan respon yang baik serta keamanan	
	Akses (<i>Access</i>)	Berkenaan dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan	

⁴⁷Maria Magdalena Minarsih, *Strategi Perusahaan Dalam Penanganan Berkurangnya Fokus Pegawai di Kecamatan Gunungpati*, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT), Vol. 10, No. 2, November 2019, h. 154

<i>Banking Service Quality (X₂)</i>	Harga (<i>Price</i>)	Berkenaan dengan biaya-biaya yang dikenakan	Kamilia Bahia dan Jacques Nantel (2000)
	Keterwujudan (<i>Tangible</i>)	Tersedia fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman dan sarana dan prasarana lainnya	
	Portofolio Jasa (<i>Service Portfolio</i>)	Berkenaan memberikan pelayanan yang mengikuti perkembangan dunia perbankan	
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Berkenaan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tidak ada kesalahan	
Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	Berkenaan pada tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan	Joko Suwito (2018)
	Minat berkunjung kembali	Berkenaan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait	
	Kesediaan merekomendasikan	Berkenaan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga	

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau disebut juga *universe*. Menurut Nawawi dalam Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, bahwa populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau

peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi dirumuskan sebagai semua anggota kelompok orang kejadian atau objek yang telah dirumuskan secara jelas.⁴⁸ Maka dalam penelitian ini, populasi yang diambil nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palanga Raya 1 tersebut kurang lebih adalah sekitar 3600 nasabah.⁴⁹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, missal karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil oleh populasi itu. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *sampling insidental*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang itu cocok sebagai sumber data.⁵⁰ Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin.

33. ⁴⁸Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, h.

⁴⁹Wawancara dengan bapak P, tanggal 20 September 2021.

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 81-85.

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

$$n = \frac{3600}{1 + 3600 \cdot 0.1^2} = \frac{3600}{1 + 36} = \frac{3600}{37} = 97.30 = 97.$$

di mana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelongaran ketidakteelitian pengambilan sampel yang ditoleransi pada penelitian ini menggunakan 10%.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki.⁵¹ Pada penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung pada objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Cabanag Palanga Raya 1. Untuk mendapatkan data kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

⁵¹Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, h. 47.

2. Angket (*Kuesioner*)

Angket atau *Kuesioner* merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topic tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara individu maupun kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu seperti referensi, keyakinan minat dan perilaku.⁵² Angket ini menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.⁵³

Tabel. 3. 1
Kisi-kisi Pernyataan yang digunakan dalam Angket

Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan	No. Pernyataan
Kepatuhan Syariah (X_1)	Produk dan jasa bank tidak ada unsur riba, gharar, maisir.	3	1, 2, 3
	Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal	1	4
	Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah.	1	5
	Nasabah dapat membayar zakat, infaq dan shadaqah melalui jasa yang diberikan bank	1	6
<i>Banking Service Quality</i> (X_2)	Keefektifan dan Jaminan (<i>Effectiveness and Assurance</i>)	2	1, 2
	Akses (<i>Access</i>)	3	3, 4, 5
	Harga (<i>Price</i>)	2	6, 7
	Keterwujudan (<i>Tangible</i>)	2	8, 9
	Portofolio Jasa (<i>Service Portofolio</i>)	3	10, 11, 12

⁵²Ibid, h. 44

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 93.

	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3	13, 14, 15
Kepuasan Nasabah (Y)	Kesesuaian harapan	1	1
	Minat berkunjung kembali	1	2
	Ketersediaan merekomendasikan	2	3, 4

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas digunakan untuk menguji sah atau valid tidak suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan sah atau valid apabila pertanyaan dalam kuisioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur pada kuisioner tersebut. Pada hal ini dapat digunakan beberapa pertanyaan yang dapat mengungkapkan variabel yang ingin diukur tersebut.⁵⁴

Uji validitas dikatakan valid apabila jika skor tiap item pernyataan memiliki korelasi signifikan dengan total skor pada tingkat alfa tertentu, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukuran tersebut itu valid. Jika korelasi tidak signifikan, maka alat pengukuran tersebut tidak dikatakan valid.⁵⁵ Pada penelitian ini, dasar pengambilan keputusan pada uji validitas berdasarkan pada jika nilai *P value* atau nilai signifikansi < 0.05, maka item atau pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika nilai *P value* atau nilai signifikansi > 0.05, maka item atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

⁵⁴Djamil Hasim, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Biak Numfor*, Pasuruan: Qiara Medika, 2017, h. 79.

⁵⁵Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 77

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner atau daftar pertanyaan handal atau tidak dari waktu ke waktu. Suatu kuisisioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantuan SPSS uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu konstuk atau variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 .⁵⁶

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang telah digunakan dalam penelitian ini merujuk pada pendataan ghozali dalam umar, yaitu sebagai berikut:

1. *Editing*, yaitu teknik pengolahan data untuk mengecek dan menyesuaikan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan proses data dengan teknik statistik.
2. *Coding*, yaitu kegiatan pengolahan data dengan memberikan tanda berupa angka pada jawaban dari kuisisioner untuk kemudian dikelompokan pada kategori yang sama dengan tujuan menyederhanakan jawaban.
3. *Scoring*, yaitu teknik pengolahan data dengan mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif.

⁵⁶Ibid, h. 80

4. *Tabulating*, yaitu teknik pengolahan data dengan menyajikan data yang diperoleh dalam tabel-tabel, sehingga hasil penelitian dapat jelas terbaca.⁵⁷

H. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic non parametik Kolmogorov-Smirnov. Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis H_0 : Data residual berdistribusi normal dan H_a : Data residual tidak berdistribusi normal.

- a. Jika nilai probabilitas < 0.05 , maka distribusinya adalah tidak normal.
- b. Jika nilai probabilitas > 0.05 , maka distribusinya adalah norma.⁵⁸

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis hubungan, bertujuan untuk melihat apakah hubungan dua variabel membentuk garis lurus (linear). Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear tidaknya hubungan antar masing-masing variabel penelitian. Untuk menguji linearitas tersebut dapat menggunakan bantuan software SPSS 22.⁵⁹

⁵⁷Ibid, h. 78-79.

⁵⁸Mulyono, *Berprestasi melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 111.

⁵⁹Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 98.

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah kondisi dimana terdapat korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat masalah korelasi antar variabel bebas pada model regresi tersebut. Model regresi yang merupakan model yang tidak mengalami multikolinearitas pada variabel bebas. Adapun cara menguji apakah suatu model mengalami multikolinearitas adalah dengan uji VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF > 10 , maka model mengalami multikolinearitas dan jika nilai VIF < 10 , maka model terbebas dari multikolinearitas.⁶⁰

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu apabila nilai probabilitas (Sig) $>$ dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan apabila nilai probabilitas (Sig) $<$ dari 0,05 maka terjadi heteriskedastisitas.⁶¹

⁶⁰Suparna Wijaya dan Fitriyan Dwi Rahayu, *Penghindaran Pajak, Agresivitas Transfer Pricing, Negara lindung pajak, dan kepemilikan institusion*, Guepedia, 2021, h. 87.

⁶¹Niken Nanincova, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*, AGORA Vol. 7, No. 2, 2019, h. 2.

I. Teknik Analisis Data

1. Konsep Pengukuran

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* pada 1 sampai dengan 5. Pengukuran ini berpedomen pada *5 point likert scale*, skor 1 akan diberikan pada jawaban dengan bobot terendah begitu juga seterusnya sehingga dengan bobot tertinggi diberikan skor 5.⁶²

Tabel 3. 3
5 Point Likert Scale

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *John Fresly Hutahayan*, 2019

J. Analisis Data

1. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi ganda adalah analisis yang dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas atau independen terhadap satu variabel terikat atau dependen. Adapun rumusnya yaitu

⁶²John Fresly Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta)*, Yogyakarta: Deepublish, 2019, h. 140.

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan

Y = Variabel terikat atau *response*.

X = Variabel bebas atau *predictor*.

a = Konstanta.

b = Slope atau *Koefisien Estimate*.

e = Kesalahan atau error.⁶³

2. Uji t

Uji t adalah pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat sig sebesar 0.05 dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Apabila nilai sig > 0.05 maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai sig < 0.05 maka variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁶⁴

3. Uji F

Uji F adalah pengujian apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel

⁶³Mulyono, *Berprestasi melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*, h. 112.

⁶⁴Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Data Penelitian*, Bandung: AAlfabeta, 2015, h. 297.

dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat sig sebesar 0.05 dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Apabila nilai sig > 0.05 maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai sig < 0.05 maka variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁶⁵



⁶⁵Ibid, h. 303

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi

dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Yang dulunya BNI Syariah cabang Palangka Raya sekarang berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang berlokasi di jl. Ahmad Yani No. 52, Kelurahan Pahandut, Kecamatan Pahandut.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.⁶⁶

1. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik para pemegang saham

⁶⁶https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada tanggal 10 Desember 2021 pukul 19.30 WIB.

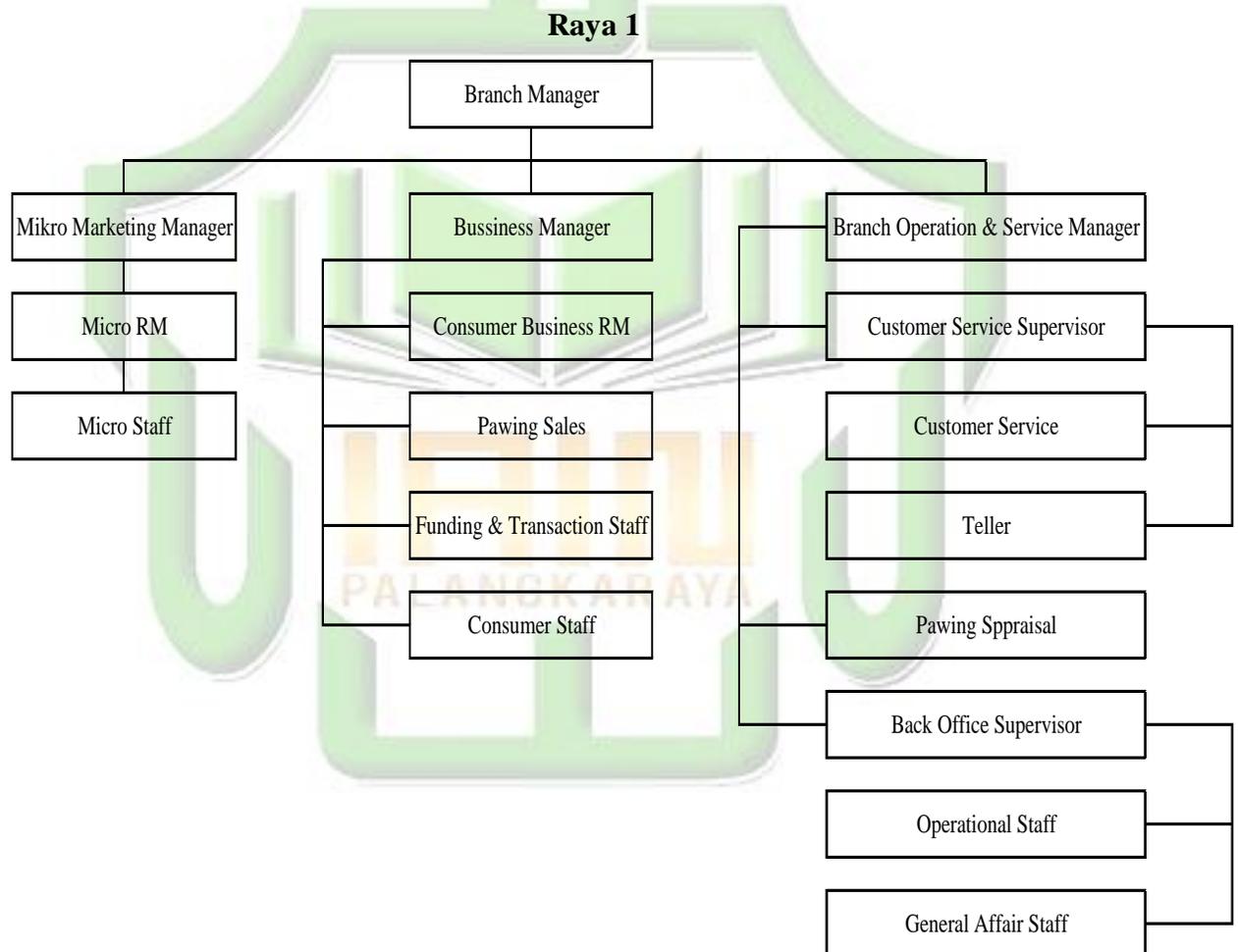
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia⁶⁷

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka

Raya 1

3. Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka



⁶⁷https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html diakses pada tanggal 10 Desember 2021 pukul 18.25 WIB.

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	47	48.5
Perempuan	50	51.5
Total	97	100

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang atau 48.5% sedangkan perempuan sebanyak 50 orang atau 51.5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah Perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 s/d 25 Tahun	42	43.3
26 s/d 35 Tahun	24	24.7
36 s/d 45 Tahun	23	23.7
Lebih dari 46 Tahun	8	8.3
Total	97	100

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 17 s/d 25 tahun sebanyak 42 orang atau 43.3%, responden dengan usia 26 s/d 35 tahun sebanyak 24 orang atau 24.7%, responden dengan usia 36 s/d 45 tahun sebanyak 23 orang atau 23.7%, dan responden dengan usia lebih dari 46 tahun sebanyak 8 orang atau 8.3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah usia 17 s/d 25 tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pegawai Negeri	9	9.3
Karyawan Swasta	7	7.2
Pelajar/Mahasiswa	37	38.1
Wiraswasta	9	9.3
Ibu Rumah Tangga	15	15.5
Lain-lainnya	20	20.6

Total	97	100
-------	----	-----

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 9 orang atau 9.3%, responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 7 orang atau 7.2%, responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 37 orang atau 38.1%, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 orang atau 9.3%, responden dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 15 orang atau 15.5%, dan responden dengan pekerjaan lain-lainnya sebanyak 20 orang atau 20.6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah pekerjaan pelajar/mahasiswa.

d. Berdasarkan Penghasilan

Adapun karakteristik responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.000.000 - 3.999.999	72	74.2
4.000.000 - 6.999.999	11	11.3
7.000.000 – 9.999.999	8	8.2
Lebih dari 10.000.000	6	6.2
Total	97	100

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan penghasilan 1.000.000 – 3.999.999 sebanyak 72 orang atau 74.2%, responden dengan penghasilan 4.000.000 – 6.999.999 sebanyak 11 orang atau 11.3%, responden dengan penghasilan 7.000.000 – 9.999.999 sebanyak 8 orang atau 8.2%, responden dengan penghasilan lebih dari 10.000.000 sebanyak 6 orang atau 6.2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 yang paling dominan adalah penghasilan 1.000.000 – 3.999.999.

2. Penyajian Data

Kategorisasi variabel x dan y adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, cukup, rendah, dan sangat rendah. Untuk perhitungannya adalah sebagai berikut:⁶⁸

Diketahui: Rata-rata skor tertinggi = 5,00

Rata-rata skor terendah = 1,00

$$R = \frac{H - L}{5} = \frac{5.00 - 1.00}{5} = 0.8$$

⁶⁸Syafizal Helmi Situmorang, *Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis*, Medan: USU Press, 2010, h. 5.

Tabel 4. 5
Kategorisasi rata-rata skor penilaian responden

Skala	Interval	Kategori
1	1.00 – 1.80	Sangat Rendah
2	1.81 – 2.60	Rendah
3	2.61 – 3.40	Cukup
4	3.41 – 4.20	Tinggi
5	4.21 – 5.00	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

a. Penyajian Data Kepatuhan Syariah

Variabel kepatuhan syariah diukur dengan 6 item pernyataan dan 3 indikator. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini

Tabel 4. 6
Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Kepatuhan Syariah (X₁)

Indikator	Item	Skor Jawaban					Rata-rata Skor	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Produk dan jasa bank tidak ada unsur <i>riba</i> , <i>gharar</i> , <i>maisir</i> .	X1.1	34	49	9	5	0	4.15	Tinggi
	X1.2	29	57	10	1	0	4.17	Tinggi
	X1.3	28	51	16	2	0	4.08	Tinggi
Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal	X1.4	22	67	6	1	1	4.11	Tinggi
Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah.	X1.5	26	57	12	2	0	4.10	Tinggi
Nasabah dapat membayar zakat , infaq dan shadaqah melalui produk yang diberikan bank.	X1.6	35	49	10	3	0	4.20	Tinggi

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel di atas dapat disimpulkan:

- 1) Item 1, 2 dan 3 (indikator produk dan jasa bank tidak ada unsur *riba*, *gharar*, *maisir*). Item 1 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.15, item 2 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.17, dan item 3 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.15. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan produk dan jasa bank syariah terbebas dari unsur *riba*, *gharar*, *maisir*.
- 2) Item 4 (indikator Menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal). Item 4 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.11. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan bisnis yang dijalankan sesuai dengan keuntungan yang halal.
- 3) Item 5 (indikator Menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah). item 5 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.10. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan amanah yang dipercayakan nasabah sudah sesuai.
- 4) Item 6 (indikator nasabah dapat membayar zakat , infaq dan shadaqah melalui produk yang diberikan bank). Item 6 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.20. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan kemudahan membayar zakat , infaq dan shadaqah pada produk atau jasa.

b. Penyajian Data *Banking Service Quality*

Variabel *banking service quality* diukur dengan 15 item pernyataan dan 6 indikator. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini

Tabel 4. 7
Distribusi Frekuensi Pendapat Responden *Banking Service Quality* (X₂)

Indikator	Item	Skor Jawaban					Rata-rata Skor	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Kefektifan dan Jaminan	X2.1	49	45	3	0	0	4.47	Sangat Tinggi
	X2.2	45	44	8	0	0	4.38	Sangat Tinggi
Akses	X2.3	53	36	8	0	0	4.46	Sangat Tinggi
	X2.4	38	54	3	0	0	4.34	Sangat Tinggi
	X2.5	43	41	13	0	0	4.31	Sangat Tinggi
Harga	X2.6	29	49	17	0	0	4.10	Tinggi
	X2.7	38	44	14	0	0	4.24	Sangat Tinggi
Keterwujudan	X2.8	43	42	9	0	0	4.32	Sangat Tinggi
	X2.9	52	37	6	0	0	4.45	Sangat Tinggi
Portofolio Jasa	X2.10	36	42	14	0	0	4.17	Tinggi
	X2.11	61	32	4	0	0	4.59	Sangat Tinggi
	X2.12	47	40	6	0	0	4.38	Sangat Tinggi
Kehandalan	X2.13	45	47	5	0	0	4.41	Sangat Tinggi
	X2.14	32	49	11	0	0	4.16	Tinggi
	X2.15	57	33	7	0	0	4.51	Sangat Tinggi

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel di atas dapat disimpulkan:

- 1) Item 1 dan 2 (indikator keefektifan dan jaminan). Item 1 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.47 dan Item 2 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.38. Artinya

responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan pegawai dapat menjaga kerahasiaan data nasabah serta dapat memberikan pelayanan baik dan cepat.

- 2) Item 3, 4 dan 5 (indikator akses). Item 3 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.46, item 4 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.32, dan item 5 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.31. Artinya responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan adanya kemudahan pelayanan yang diterima oleh nasabah.
- 3) Item 6 dan item 7 (indikator harga). Item 6 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.08 dan item 7 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.23. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan kesesuaian biaya yang dikenakan pada pelayanan dan pada bagi hasil pada pembiayaan tersebut.
- 4) Item 8 dan 9 (indikator keterwujudan). Item 8 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.29 dan item 9 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.43. Artinya responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan dekorasi dan fasilitas yang diberikan menarik dan pegawai yang rapi serta bersih.
- 5) Item 10, 11, dan 12 (indikator portifolio jasa). Item 10 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.11, item 11 masuk dalam

kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.59, item 12 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.34. Artinya responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan pelayanan sudah mengikuti perkembangan zaman untuk memenuhi kebutuhan saat ini.

6) Item 13, 14, dan 15 (indikator kehandalan). Item 13 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.41, item 14 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.11, dan item 15 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.51. Artinya responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan efisien dan tidak pernah terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan.

c. Penyajian Data Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah diukur dengan 4 item pernyataan dan 3 indikator. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini

Tabel 4. 8

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Item	Skor Jawaban					Rata-rata Skor	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
Kesesuaian harapan	Y.1	30	57	10	0	0	4.21	Sangat Tinggi
Minat berkunjung kembali	Y2	29	51	16	1	0	4.11	Tinggi

Kesediaan merekomendasikan	Y3	28	53	16	0	0	4.12	Tinggi
	Y4	28	56	13	0	0	4.15	Tinggi

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil jawaban responden yang tercantum dalam tabel di atas dapat disimpulkan:

- 1) Item 1 (indikator kesesuaian harapan). Item 1 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.21. Artinya responden mempersepsikan bahwa sangat setuju dengan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan kesesuaian layanan yang diberikan tersebut.
- 2) Item 2 (indikator minat berkunjung kembali). Item 2 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.11. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan pelayanan yang diberikan akan selalu digunakan.
- 3) Item 3 dan 4 (indikator kesediaan merekomendasikan). Item 3 masuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4.12 dan item 4 masuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata 4.16. Artinya responden mempersepsikan bahwa setuju dengan rekomendasi kepada teman atau keluarga atau orang lain untuk menjadi nasabah pada bank tersebut.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk menguji sah atau valid tidak suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan sah atau valid apabila pertanyaan dalam kuisioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur pada kuision tersebut.⁶⁹ Karena jumlah sampel sebanyak 97 dan pengambilan keputusan ini berdasarkan pada nilai Sig < 0.05 maka item pernyataan dikatakan valid dan sebaliknya.

Tabel 4. 9
Uji Validitas Variabel Kepatuhan Syariah (X₁)

Item	Pearson Corelation	Sig (2 -Tailed)	Keterangan
X1.1	0.695**	0.000	Valid
X1.2	0.679**	0.000	Valid
X1.3	0.634**	0.000	Valid
X1.4	0.563**	0.000	Valid
X1.5	0.604**	0.000	Valid
X1.6	0.515**	0.000	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang dan 6 item pernyataan variabel X1 dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig kurang dari 0.05.

⁶⁹Djamil Hasim, *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Biak Numfor.*

Tabel 4. 10
Uji Validitas Variabel Banking Service Quality (X₂)

Item	<i>Pearson Corelation</i>	Sig (2 -Tailed)	Keterangan
X2.1	0.430**	0.000	Valid
X2.2	0.653**	0.000	Valid
X2.3	0.670**	0.000	Valid
X2.4	0.478**	0.000	Valid
X2.5	0.653**	0.000	Valid
X2.6	0.609**	0.000	Valid
X2.7	0.479**	0.000	Valid
X2.8	0.688**	0.000	Valid
X2.9	0.611**	0.000	Valid
X2.10	0.494**	0.000	Valid
X2.11	0.478**	0.000	Valid
X2.12	0.430**	0.000	Valid
X2.13	0.573**	0.000	Valid
X2.14	0.604**	0.000	Valid
X2.15	0.664**	0.000	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang dan 15 item pernyataan variabel X₂ dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig kurang dari 0.05.

Tabel 4. 11
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	<i>Pearson Corelation</i>	Sig (2 -Tailed)	Keterangan
Y.1	0.687**	0.000	Valid
Y.2	0.749**	0.000	Valid
Y.3	0.837**	0.000	Valid
Y.4	0.720**	0.000	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 97 orang dan 4 item pernyataan variabel Y dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig kurang dari 0.05.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner atau daftar pertanyaan handal atau tidak dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantuan SPSS uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstuk atau variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6.⁷⁰

Tabel 4. 12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Jumlah Instrumen	Keterangan
Kepatuhan Syariah	0.669	6	Reliabel
<i>Banking Service Quality</i>	0.850	15	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.738	4	Reliabel

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas hasil uji reliabilitas variabel kepatuhan syariah (X1), *banking service quality* (X2), dan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa setiap kuesioner dikatakan reliabel

⁷⁰Ibid

karena nilai cronbach alpha $> 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Uji ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis H_0 : Data residual berdistribusi normal dan H_a : Data residual tidak berdistribusi normal. Jika nilai probabilitas < 0.05 , maka distribusinya adalah tidak normal dan jika nilai probabilitas > 0.05 , maka distribusinya adalah norma. Berikut ini adalah hasil analisis dari uji normalitas dengan metode *kolmogorof smirnov* menggunakan aplikasi SPSS 22.⁷¹

Tabel 4. 13
Hasil Uji Normalitas Data

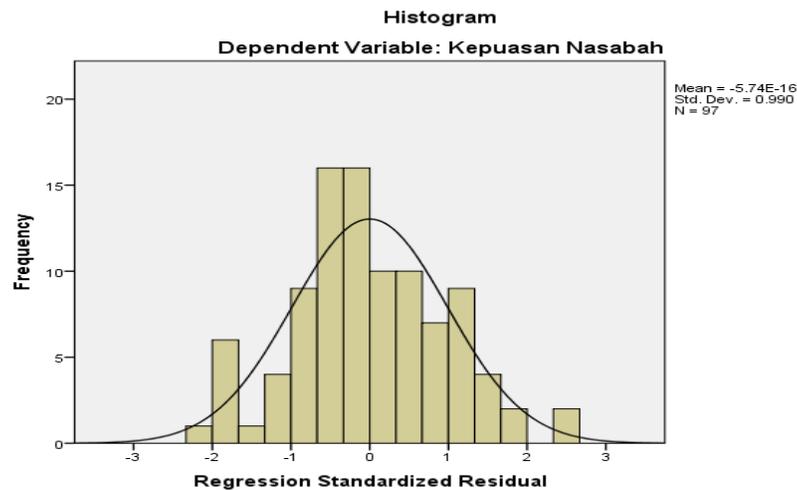
Hasil Uji Normalitas	Signifikansi	Keterangan
<i>kolmogorof smirnov</i>	0.200	Data terdistribusi normal

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini di perkuat dengan gambar histogram sebagai berikut.

⁷¹Mulyono, *Berprestasi melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*.

Gambar 4. 2
Gambar Histogram



Berdasarkan gambar di atas, bahwa data berdistribusi normal karena berdasarkan histogram menunjukkan data menyebar dan menyebar mengikuti garis diagonal tersebut.

d. Uji Linearlitas

Uji Linearitas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis hubungan, bertujuan untuk melihat apakah hubungan dua variabel membentuk garis lurus (linear). jika nilai Sig lebih dari 0.05 maka terdapat hubungan dengan linear pada variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menguji linearitas tersebut dapat menggunakan bantuan software SPSS 22.⁷²

⁷²Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*.

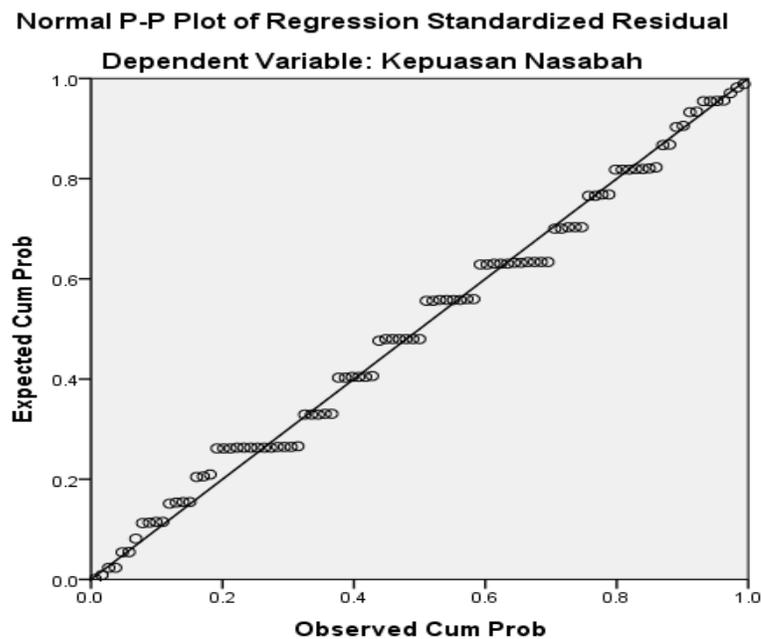
Tabel 4. 14
Hasil Uji Linearitas X1 dan Y

Hasil Uji Linearitas	Signifikasi	Keterangan
<i>Deviation from Linearity</i>	0.272	Linear

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan output tabel diatas, nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar $0,272 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kepatuhan syariah dengan kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan gambar P. Plot sebagai berikut.

Gambar 4. 3
Gambar P. Plot X1 dan Y



Berdasarkan gambar diatas, bahwa data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti garis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

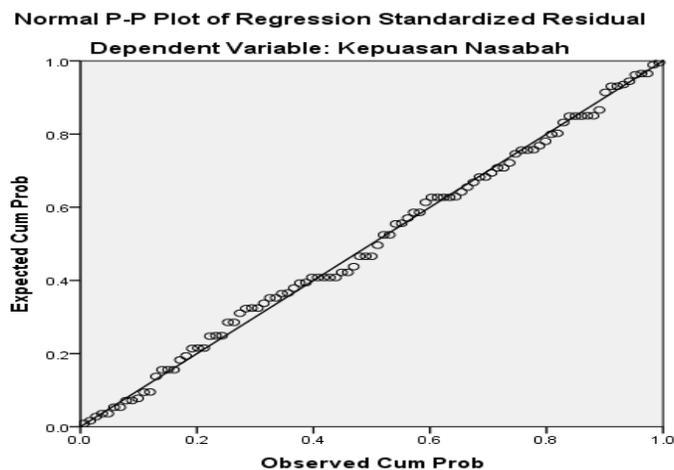
Tabel 4. 15
Hasil Uji Linearitas X2 dan Y

Hasil Uji Linearlitas	Signifikasi	Keterangan
<i>Deviation from Linearity</i>	0.123	Linear

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan output tabel diatas, nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar $0,123 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara *banking service quality* dengan kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan gambar P. Plot sebagai berikut.

Gambar 4. 4
Gambar P. Plot X2 dan Y



Berdasarkan gambar diatas, bahwa data menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti garis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

e. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah kondisi dimana terdapat korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat masalah korelasi antar variabel bebas pada model regresi tersebut. cara menguji apakah suatu model mengalami multikolinearitas adalah dengan uji VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF > 10, maka model mengalami multikolinearitas dan jika nilai VIF < 10, maka model terbebas dari multikolinearitas.⁷³

Tabel 4. 16
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kepatuhan Syariah	1.097	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Banking Service Quality</i>	1.097	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF dari variabel kepatuhan syariah (X1) dan *banking service quality* (X2) $1.097 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

f. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual

⁷³Suparna Wijaya dan Fitriyan Dwi Rahayu, *Penghindaran Pajak, Agresivitas Transfer Pricing, Negara lindung pajak, dan kepemilikan institusion.*

suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu apabila nilai probabilitas (Sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan apabila nilai probabilitas (Sig) < dari 0,05 maka terjadi heteriskedastisitas.⁷⁴

Tabel 4. 17
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kepatuhan Syariah	0.111	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Banking Service Quality</i>	0.059	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kepatuhan syariah (X1) sebesar 0,111 dan variabel *banking service quality* (X2) sebesar 0,059. Maka dapat disimpulkan dari hasil tersebut bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

g. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ganda adalah analisis yang dilakukan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas atau independen terhadap satu variabel terikat atau dependen.⁷⁵ Berdasarkan

⁷⁴Niken Nanincova, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro.*

⁷⁵Mulyono, *Berprestasi melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu.*

perhitungan menggunakan program SPSS 22 diperoleh hasil regresi pada tabel *coefficients*.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.078	2.18		0.495	0.622			
	Kepatuhan Syariah	0.222	0.065	0.296	3.402	0.001	0.425	0.331	0.283
	Banking Service Quality	0.153	0.031	0.433	4.98	0	0.521	0.457	0.414

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 1.078 + 0.222 * \text{Kepatuhan Syariah} + 0.153 * \text{Banking Service Quality} + e$$

Ket:

Y = Variabel terikat (Y = kepuasan nasabah)

X = Variabel bebas (X₁ = kepatuhan syariah dan X₂ = *banking service quality*)

a = Konstanta.

b = Slope atau *Koefisien Estimate*.

e = Kesalahan atau error

Berdasarkan dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh positif adalah kepatuhan syariah dengan nilai koefisien sebesar 0,222 terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *banking service quality* berpengaruh positif dengan nilai koefisien sebesar 0,153 terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4. 19
Hasil estimasi regresi penelitian

Model Summary	
Model	R Square
Kepatuhan Syariah dan <i>Banking Service Quality</i>	0.352

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (R Square) adalah sebesar 0,352 artinya 35% variasi dari semua variabel independent (kepatuhan syariah dan *banking service quality*) dapat mempengaruhi variabel dependent (kepuasan nasabah). sedangkan sisanya sebesar 65% dipengaruhi oleh variabel selain variabel kepatuhan syariah dan *banking service quality*.

2) Uji t

Uji t adalah pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap

variabel dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat sig sebesar 0.05 dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Apabila nilai sig > 0.05 maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai sig < 0.05 maka variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.20

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.078	2.180	.495	.622			
	Kepatuhan Syariah	.222	.065	3.402	.001	.425	.331	.283
	Banking Service Quality	.153	.031	4.980	.000	.521	.457	.414

Sumber: data primer diolah tahun 2022

- a) Hipotesis pengaruh kepatuhan syariah (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hipotesis:

$H_{0.1}$: Tidak ada pengaruh antara kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

H_1 : ada pengaruh antara kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Berdasarkan tabel di atas pada variabel kepatuhan syariah (X1) menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0.222 dengan nilai signifikan sebesar 0.001. Karena nilai signifikan kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan $H_{0.1}$ ditolak, artinya bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

b) Hipotesis pengaruh *banking service quality* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hipotesis:

$H_{0.2}$: Tidak ada pengaruh antara *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

H_2 : ada pengaruh antara *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Berdasarkan tabel di atas pada variabel *banking service quality* (X1) menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi

sebesar 0.153 dengan nilai signifikan sebesar 0.000. Karena nilai signifikan kurang dari 0.005 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel *banking service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

3) Uji F

Uji F adalah pengujian apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan pada tingkat sig sebesar 0.05 dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Apabila nilai sig $>$ 0.05 maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai sig $<$ 0.05 maka variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut hasil perhitungan uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 21

Hasil Uji F

Model	F_{hitung}	Sig
Regression	25.489	0.000

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Hipotesis:

$H_{0,3}$: Tidak ada pengaruh antara kepatuhan syariah dan *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka raya 1.

H_3 : Ada pengaruh antara kepatuhan syariah dan *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 25.489 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Apabila dilihat dari nilai signifikan yang kurang dari 0,05. Hal tersebut membuktikan $H_{0,3}$ ditolak dan H_3 diterima. Maka dapat diartikan bahwa variabel independen (kepatuhan syariah dan *banking service quality*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

C. Pembahasan

1. Pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasaah

Variabel Kepatuhan syariah terdiri dari 3 indikator yaitu produk dan jasa bank tidak ada unsur *riba*, *gharar*, *maisir*, produk dan jasa transaksi sesuai prinsip islam, dan asabah dapat membayar zakat , infaq dan shadaqah melalui produk yang diberikan bank. Hasil penelitian pada

variabel kepatuhan syariah (X1) menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0.222 dengan nilai signifikan sebesar 0.001, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan $H_{0.1}$ ditolak, artinya bahwa variabel kepatuhan syariah ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1. Dapat dilihat dari persamaan regresi $Y = 1.078 + 0.222 * \text{Kepatuhan Syariah}$. Selain itu hasil ini menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0.126 yang dapat diartikan bahwa variabel kepatuhan syariah mempunyai pengaruh sebesar 13% terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kepatuhan syariah mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sebesar 13%. Artinya dengan adanya perbankan yang sistem berbasis syariah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1. Dengan ini, nasabah setuju dengan penerapan kepatuhan syariah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Fahrur Rozi, yang menyatakan bahwa kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷⁶ Kepatuhan syariah menjadi kunci penting yang harus dipenuhi pada perbankan syariah.

⁷⁶Akhmad Fahrur Rozi, *Model Syariah Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan Syariah*

Kepatuhan syariah menjadi prinsip pada semua kegiatan yang ada pada perbankan syariah demi memastikan kebijakan, ketentuan, sistem, prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan pada perbankan syariah sesuai dengan ketentuan pada bank Indonesia, fatwa DSN dan peraturan perundang-undang lain yang berlaku.⁷⁷

Shariah Compliance adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan pemenuhan prinsip syariah (*shariah Compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-qur'an dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*Shariah Compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah.⁷⁸ Hal ini di perkuat pada Firman Allah swt dalam Q.S. An-Nisa: 59.

⁷⁷Alaudin Khasan, *Perbankan Syariah dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif di Banten: Perspektif MUI Provinsi Banten*, Serang: A-Empat, 2021, h. 59-60.

⁷⁸Fitri Yenti, dkk., *Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance): Penerapannya Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok*, Hospitality, Vol.10, No.2, Desember 2021, h. 196.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”⁷⁹

Menurut ayat diatas, jika dihubungkan pada perbankan syariah yang menjalankan prinsip nilai-nilai syariah maka segala operasional yang ada pada perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah demi tercapainya kemaslahatan. Kepatuhan syariah menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada perbankan. Sehingga dalam hal tersebut bisa memberikan pengetahuan atau praktek yang baik terkait produk atau jasa mereka yang dilakukan sudah benar-benar sesuai dengan prinsip islam dan nasabah akan merasa yakin akan hal tersebut. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

2. Pengaruh *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasaah

⁷⁹An-Nisa [4]: 59.

Variabel *Banking Service Quality* terdiri dari 6 indikator yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan. Hasil penelitian pada variabel *Banking Service Quality* (X_2) menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0.153 dengan nilai sig sebesar 0.000, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan $H_{0,2}$ ditolak, artinya bahwa variabel *Banking Service Quality* ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1. Dapat dilihat dari persamaan regresi $Y = 1.078 + 0.153 \text{Banking Service Quality}$. Selain itu hasil ini menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0.225 yang dapat diartikan bahwa variabel *Banking Service Quality* mempunyai pengaruh sebesar 22% terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa *Banking Service Quality* mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sebesar 22%. Sehingga pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi kunci dan harus dipertahankan dalam jangka panjang untuk kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah, “Pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah” yang menyatakan bahwa *Banking Service Quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

dikarenakan beberapa indikator pada *Banking Service Quality* mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah.⁸⁰

Kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan nasabah bank. Kepuasan nasabah ditimbulkan oleh pengalaman seseorang atas kualitas layanan yang disampaikan oleh perusahaan atau pemberi jasa. Bagi perusahaan jasa hal yang sangat bagi penyelenggaraan jasa adalah Kepuasan nasabah. Dengan alasan nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah lain, sehingga akan dapat menaikkan reputasi pemberi jasa.⁸¹ Hal ini diperkuat dengan Firman Allah swt dalam surah Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“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

⁸⁰Nurul Inayah, *Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah*.

⁸¹Mohamad Dimyati, dkk., *Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember)*, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 14, No. 1, Februari 2020, h. 117-118.

terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁸²

Berdasarkan ayat diatas, jika dikaitkan pada perbankan syariah bahwa perbankan syariah dituntut untuk selalu memberikan jasa atau memberikan pelayanan yang berkualitas, baik serta tidak memberikan pelayanan yang buruk demi meningkatkan repusati pemberi jasa atau perbankan syariah serta memenangkan persaingan sesama bank syariah tersebut.

Banking Service Quality menjadi indikator yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Karena dalam pengamatan peneliti, menyatakan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, tempat yang bersih dan rapi serta dekorasi yang menarik. Setiap ada nasabah yang datang untuk transaksi atau sebagainya, satpam dan karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 dapat melayani dengan baik serta perhatian terutama bagian teller dan CS yang melayani nasabah dengan ramah dan baik. Ini bisa menjadi alasan mengapa pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sudah dapat memberikan kepuasan yang baik bagi nasabah terutama pada variabel *Baking Service Quality* tersebut.

⁸²Al-Baqarah [2]: 256.

3. Pengaruh Kepatuhan Syariah dan *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian dari variabel kepatuhan syariah dan *banking service quality* dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 25.489 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Apabila dilihat dari nilai signifikan yang kurang dari 0,05. Hal tersebut membuktikan H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diartikan bahwa variabel independen (kepatuhan syariah dan *banking service quality*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller dalam Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni, menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Jika konsumen puas, konsumen mungkin ingin membeli produk itu kembali. Pelanggan yang puas juga cenderung mengatakan hal-hal baik tentang

merek. Di pihak lain, konsumen yang kecewa mungkin mengabaikan atau mengembalikan produk..⁸³

Pada hasil uji hipotesis yang dilakukan sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh kotler dan keller. Hal ini dapat dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah dan *banking service quality* yang bagus maka nasabah merasa puas. Adapun kontribusi nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (R Square) adalah sebesar 0,352 artinya 35% variasi dari semua variabel independent (kepatuhan syariah dan *banking service quality*) dapat mempengaruhi variabel dependent (kepuasan nasabah). sedangkan sisanya sebesar 65% dipengaruhi oleh variabel selain variabel kepatuhan syariah dan *banking service quality*.

⁸³Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni, *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*, EKSIS, Vol. 12, No. 1, 2017, h. 70.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan kepatuhan syariah pada produk dan jasa di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sudah benar-benar diterapkan. Variabel kepatuhan syariah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 pada penelitian ini dijelaskan dengan 4 indikator yaitu produk dan jasa bank tidak ada unsure *riba*, *gharar* dan *maisir*; menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah, dan nasabah dapat membayar zakat, infaq, shadaqah melalui jasa yang diberikan bank.
2. *Banking service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini membuktikan bahwa *banking service quality* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 sudah konsisten dan dapat memenuhi harapan nasabah. Variabel *banking service quality* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka

Raya 1 pada penelitian ini dijelaskan dengan 6 indikator yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan.

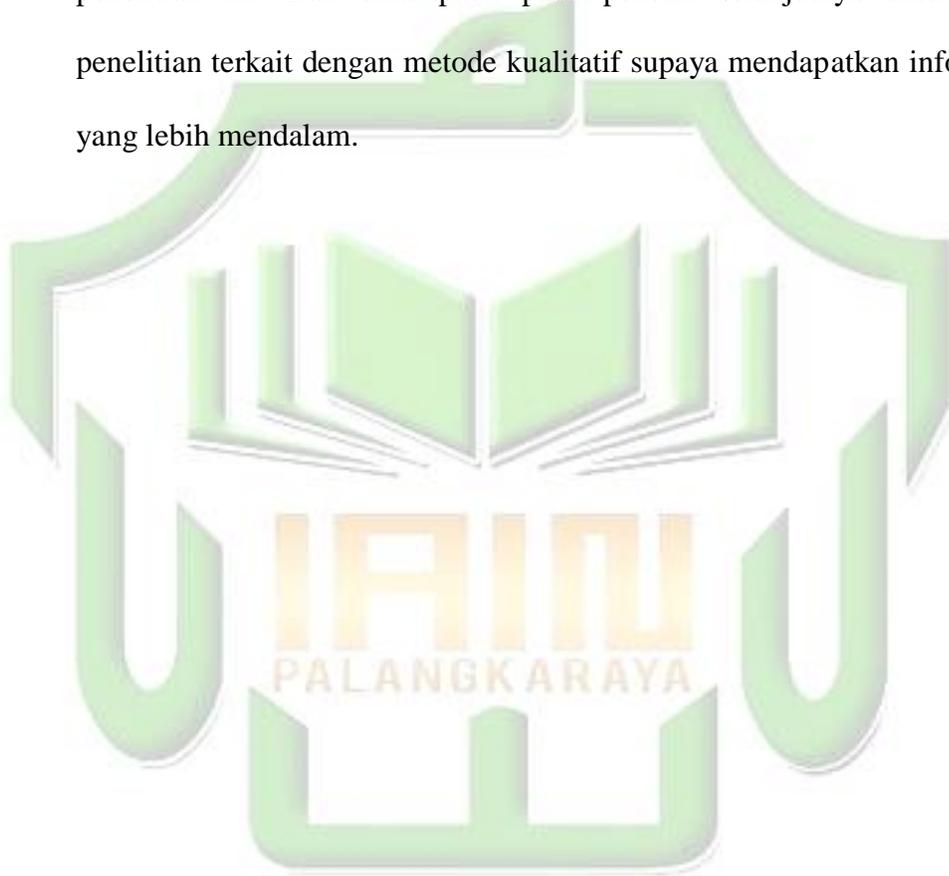
3. Kepatuhan syariah dan *banking service quality* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini membuktikan bahwa produk dan jasa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 pada aspek kepatuhan syariah dan *banking service quality* telah memenuhi harapan yang diharapkan oleh nasabah. Selain itu kepuasan nasabah tercermin pada 3 indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian, maka dapat saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 penerapan kualitas pelayanan sudah benar-benar baik dan sesuai dengan SOP perusahaan. Namun saat ini, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1 masih kurang stabil dikarenakan masih proses *roll out* atau auto migrasi, sistem jam kerja yang baru serta kebijakan yang baru mengakibatkan pemberian pelayanan saat ini kurang maksimal. Oleh karena itu, untuk kedepannya bisa ditingkatkan dan ditetankan lagi bagi karyawan dalam memberikan pelayanan setelah proses auto migrasi selesai baik pada kepatuhan syariah maupun *banking service quality* kedepannya.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas populasi, misal semua cabang bank syariah dan peneliti berharap ada pengembangan untuk variabel baru atau indikator baru baik pada kepatuhan syariah, *banking service quality* dan kepuasan nasabah yang belum diteliti oleh penelitian ini. Dan diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk bisa penelitian terkait dengan metode kualitatif supaya mendapatkan informasi yang lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ali, Zainuddin., *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Arwani, Agus., *Akuntansi Perbankan Syariah: dari Teori ke Praktik (Adopsi IFRS)*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.

Burhani, Ahmad Najib., *Menemani Minoritas: Paradigma Islam tentang Keberpihakan dan Pembelaan kepada yang Lemah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019.

Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu: Literasi Nusantara, 2021.

Fachmi, Muhammad, dan Ikrar Putra Setiawan., *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. Malang: Pustaka Learning Center, 2020.

Gunawan, Cakti Indra, Ahmad Mukoffi dan Adrian Junaidar Handayanto., *Strategi Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan di Era Masyarakat Ekonomi Asea (MEA)*, Malang: IRDH, 2017.

Gunawan, Imam., *Pengantar Statistika Inferensial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Hasim, Djamil., *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kabupaten Biak Numfor*. Pasuruan: Qiara Medika, 2017.

Hutahayan, John Fresly, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta)*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.

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

------. *Mengelola Bank Syariah Modul Sertifikasi Tingkat II Generak Banking Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Indahingwati, Asmara., *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Conner di Indonesia*. Surabaya: Jakad Publishing, 2019.

Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2017.

Mulyono. *Berprestasi melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Kadiman, Kusmayanto., *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.

------. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017

Khasan, Alaudin. *Perbankan Syariah dalam Pengembangan Ekonomi Kreatif di Banten: Perspektif MUI Provinsi Banten*. Serang: A-Empat, 2021.

Muah. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.

Murdiyatomoko, Janu, dan Beti Dwi Septiningsih., *Sosiologi: Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Media Pratama, 2007.

- Nuralam, Inggang Perwangsa., *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press, 2017.
- Sapri, Ahmad Mustanir, dan Hardianti Darman., *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Pasuruan: Qiara Media, 2019
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono dan Agus Susanto., *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Data Penelitian*. Badung: AAlfabeta, 2015.
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Suryani, Tatik., *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Situmorang, Syafizal Helmi, *Analisis data: untuk riset manajemen dan bisnis*, Medan: USU Press, 2010.
- Sanusi, Anwar., *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Taniredja, Tukiran, dan Hidayati Mustafidah., *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Wijaya, Suparna dan Fitriyan Dwi Rahayu. *Penghindaran Pajak, Agresivitas Transfer Pricing, Negara lindung pajak, dan kepemilikan institusion*, Guepedia, 2021.
- Yusuf, Muri., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.

Yusmad, Muammar Arafat., *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Pratik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Zain, Irsyadi dan Y. Rahmat Akbar., *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.

B. Jurnal

Dimiyati, Mohamad Dimiyati dkk. *Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi Banking Service Quality (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember)*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. Vol. 14, No. 1. Februari 2020.

Febriana, Nina Indah. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. An-Nisbah. Vol. 03, No. 01. Oktober 2016.

Inayah , Nurul. *Pengaruh Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah*. Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik, Vol. 5, No. 2, Juli 2020.

Kamilia Bahia dan Jacques Nantel, *A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks*, International Journal of Bank Marketing, Vol 2, No. 18, 2000.

Kusuma, Wimby Maraditya Indera. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada PT. Bank Niaga Tbk, Semarang*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. VII. No. 1. Mei 2008.

- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam*. *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, Sep 2017.
- Minarsih, Maria Magdalena. *Strategi Perusahaan Dalam Penanganan Berkurangnya Fokus Pegawai di Kecamatan Gunungpati*, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*. Vol. 10, No. 2, November 2019, h. 154
- Nanincova, Niken. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. *AGORA*. Vol. 7, No. 2, 2019.
- Oktaviani, Atika dan Lucky Rachmawati. *Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah Dan Good Corporate Governanve Terhadap Loyalitas Nasabah Bni Syariah Kantor Cabang Surabaya*. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 2 No. 2. 2019.
- Prasetyo, Agus. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. XI. No. 1. Mei 2012.
- Rofiah, Chusnul dan Dwi Wahyuni. *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*. *EKSIS*. Vol. 12. No. 1. 2017.
- Ramadani, Orin Verawati, dkk., *Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke*. *HJABE*, Vol. 2, No. 3, Juli 2019.
- Rozi, Akhmad Fahrur. *Model Syariah Reltionship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Keuangan*

Syariah. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia. Vol. 7. No.1 Juli, 2021.

Suwito, Joko. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada cv Global AC Banjarbaru*. KINDAI. Vol. 14. No. 3. Juli 2018.

Sumardiningih, Sri dkk. *Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal *Economia*. Vol. 8. No. 2. Oktober 2012.

Wardayati, Siti Maria. *Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah*. *Walisongo*. Vol. 19. No. 1, 2011.

Yarmunida, Miti. *Dimensi Syariah Compliance pada Operasional Bank Syariah*. *Al-Intaj*. Vol. 4. No. 1. Maret 2018.

Yenti, Fitri dkk. *Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance): Penerapannya Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok*, *Hospitality*. Vol.10, No.2. Desember 2021.

Zamroni dan Wahibur Rokhman. *Pengaruh Marketing Mix Dan Syariah Compliance Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus*. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 4. No. 1. 2016.

C. Skripsi

Koso, Nur Auliani N. *Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa Bni Syariah Kantor Cabang Palangka Raya*. Skripsi

D. Internet

Bank Syariah Indonesia. 2021. *Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia*.
<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>. (Online 29
juni 2021)

OJK. 2022. *Statistik Perbankan Syariah*.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2021.aspx> (Online 1
Maret 2022)

Quiserto, Rio. 2022. *5+ Bank Syariah Terbaik di Indonesia 2021 2022*.
<https://duwitmu.com/tabungan/bank-syariah-terbaik-di-indonesia> (Online 26
April 2022)

Sejarah Perseroan. https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html.
(Online 10 Desember 2021).

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia. https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html. (Online 10 Desember 2021).