

**PENGARUH *BANKING SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN JAWA TENGAH**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SAIZU Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E).

**Oleh:**

**KHOTIBUL UMAM MUBAROK  
NIM. 1717202127**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khotibul Umam Mubarak  
NIM : 1717202127  
Jenjang : S.I  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Progam Studi : Perbankan Syari'ah  
Judul Skripsi : Pengaruh Banking Service Quality Terhadap  
Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah pada Bank  
Syariah Indonesia KCP Kebumen Jawa Tengah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/  
karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 27 Mei 2024

Saya yang menyatakan,



Khotibul Umam Mubarak  
NIM. 1717202127



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

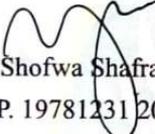
Skripsi Berjudul

**PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PERBANKAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP KEBUMEN JAWA TENGAH**

Yang disusun oleh Saudara **KHOTIBUL UMAM MUBAROK NIM 1717202127**  
Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah  
diujikan pada hari **Rabu, 29 Mei 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk  
memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

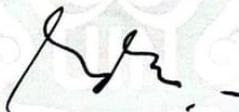
Ketua Sidang/Penguji

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

  
Anggita Isty Intansari, S.H.I., M.E.I  
NIP. 19880731 202321 2 027

Pembimbing/Penguji

  
Rahmini Hadi, S.E., M.Si.  
NIP. 19701224 200501 2 001

Purwokerto, 29 Mei 2024

Mengesahkan  
Dekan



  
**Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

### **Kepada**

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri di-  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Khotibul Umam Mubarak NIM. 1717202127 yang berjudul:

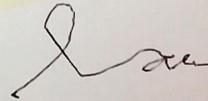
**“Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen Jawa Tengah”**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 27 Mei 2024

Pembimbing,



Rahmini Hadi, S.E., M.Si

NIP. 19701224 200501 2 001

**THE INFLUENCE OF BANKING SERVICE QUALITY ON SHARIA  
BANKING CUSTOMER SATISFACTION (Case Study of Indonesian  
Syariah Bank Customers BSI KCP Kebumen)**

**Khotibul Umam Mubarok**  
**NIM 1717202127**

*E-mail: khotibulumm310201@gmail.com*

**Sharia Banking Department, Faculty of Islamic Economics and Finance,  
Prof. University. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

**ABSTRACT**

At Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen, service quality is highly considered and evaluated by the bank as a barometer of customer satisfaction and supports them in continuing to carry out transactions at the bank. (Bahia & Nantel, 2000), developed dimensions for measuring the quality of banking services using Banking Service Quality which contains variables of effectiveness and guarantee, access, price, materialization, service portfolio, reliability.

In this research, researchers conducted an analysis of Banking Service Quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Of course, this is done to find out how big the effect of the Banking Service Quality dimensions is, both partially and simultaneously.

This research is quantitative research with descriptive methods. The population in this research is BSI KCP Kebumen customers, with a sample of 100 respondents. Data were collected by distributing questionnaires, data analysis tests using ordinal regression and the IBM SPSS Statistics 24 tool.

From the results of this research, the variables of effectiveness and guarantee, access, price, materialization, service portfolio, reliability have a partial and simultaneous effect on Customer Satisfaction at Bank BSI KCP Kebumen

**Keywords: BSQ, satisfaction, customer**

**PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah  
Indonesia BSI KCP Kebumen)**

**Khotibul Umam Mubarak**  
**NIM 1717202127**

*E-mail:khotibulumm310201@gmail.com*

**Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Keuangan Islam  
Universitas Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

**ABSTRAK**

Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen, kualitas pelayanan sangat diperhatikan dan menjadi evaluasi oleh bank sebagai barometer kepuasan nasabah dan mendukung mereka untuk tetap melakukan transaksi di bank tersebut. (Bahia & Nantel, 2000), mengembangkan dimensi pengukuran kualitas pelayanan perbankan dengan menggunakan Banking Service Quality yang memuat variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan. Dalam penelitian kali ini, peneliti melakukan telaah mengenai *Banking Service Quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Tentunya dilakukan untuk mengetahui seberapa besar efek dimensi *Banking Service Quality* baik secara parsial dan secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Kebumen, dengan sampel yaitu 100 responden. Pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuisioner, uji analisis data dengan regresi ordinal dan alat bantu IBM SPSS Statistik 24. Dari hasil penelitian ini, bahwa variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Kebumen

**Kata Kunci: BSQ, kepuasan, nasabah**

## **MOTTO**

Lihat,  
Dengar,  
Rasakan.

Allah “is the greatest”

(Khotibul Umam)



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf arab	Nama	Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	<u>H</u>	Ha (dengan garis di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	<u>S</u>	Es (dengan garis di bawah)
ض	D'ad	<u>D</u>	De (dengan garis di bawah)
ط	Ṭa	<u>T</u>	Te (dengan garis di bawah)
ظ	ža	<u>Z</u>	Zet (dengan garis di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap**

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	Iddah

**C. Ta' marbutah di akhir kata bila dimatikan tulis *h***

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>hikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كِرَامَةُ الْوَالِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-auliya'
-------------------------	---------	--------------------

- b. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan *harakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis *t*.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakât al-fiṭr
-------------------	---------	---------------

**D. Vokal pendek**

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

**E. Vokal panjang**

1	Fathah + alif	Ditulis	A
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	Jâhhiliyah

2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	Tansa
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	Karîm
4	Dammah + ya' mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furûd

#### F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

#### H. Kata sandang Alif + Lam

##### 1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>Al-Qur'ân</i>
القرآن	Ditulis	<i>Al-Qiyâs</i>

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

السماء	Ditulis	<i>As-Samâ</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

#### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furûd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan atas berkah limpahkan rahmat, hidayah, dan ridho dari Allah SWT, sehingga penyusun dapat menyusun skripsi ini, yang berjudul “Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia BSI KCP Kebumen)”. Selama proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak-pihak yang memberi dukungan berupa bantuan tenaga dan pemikiran baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun dengan kerendahan hati menghaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
2. Dr. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
3. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri.
4. Rahmini Hadi, S.E., M.Si Selaku pembimbing skripsi penulis, terimakasih telah membimbing dan memberi ilmu selama ini dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan karyawan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pendidikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan selalu memberikan yang terbaik untuk penulis sehingga dapat melanjutkan ke jenjang yang lebih baik saat ini. Terima kasih atas jasa yang tak pernah mampu terbalaskan.
8. Kepada seluruh responden nasabah Bank Sayriah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk mengisi

kuesioner. Dan kepada segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, karena telah banyak membantu dan memberi masukan serta inspirasi kepada penulis, sesuatu kebahagiaan telah dipertemukan dengan kalian semua.

Dalam menyusun skripsi ini, penyusun menyadari banyak kekurangan, baik sengaja maupun tidak sengaja. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya kemampuan, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Untuk itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan, serta penulis tidak menutup diri terhadap saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi penulis.

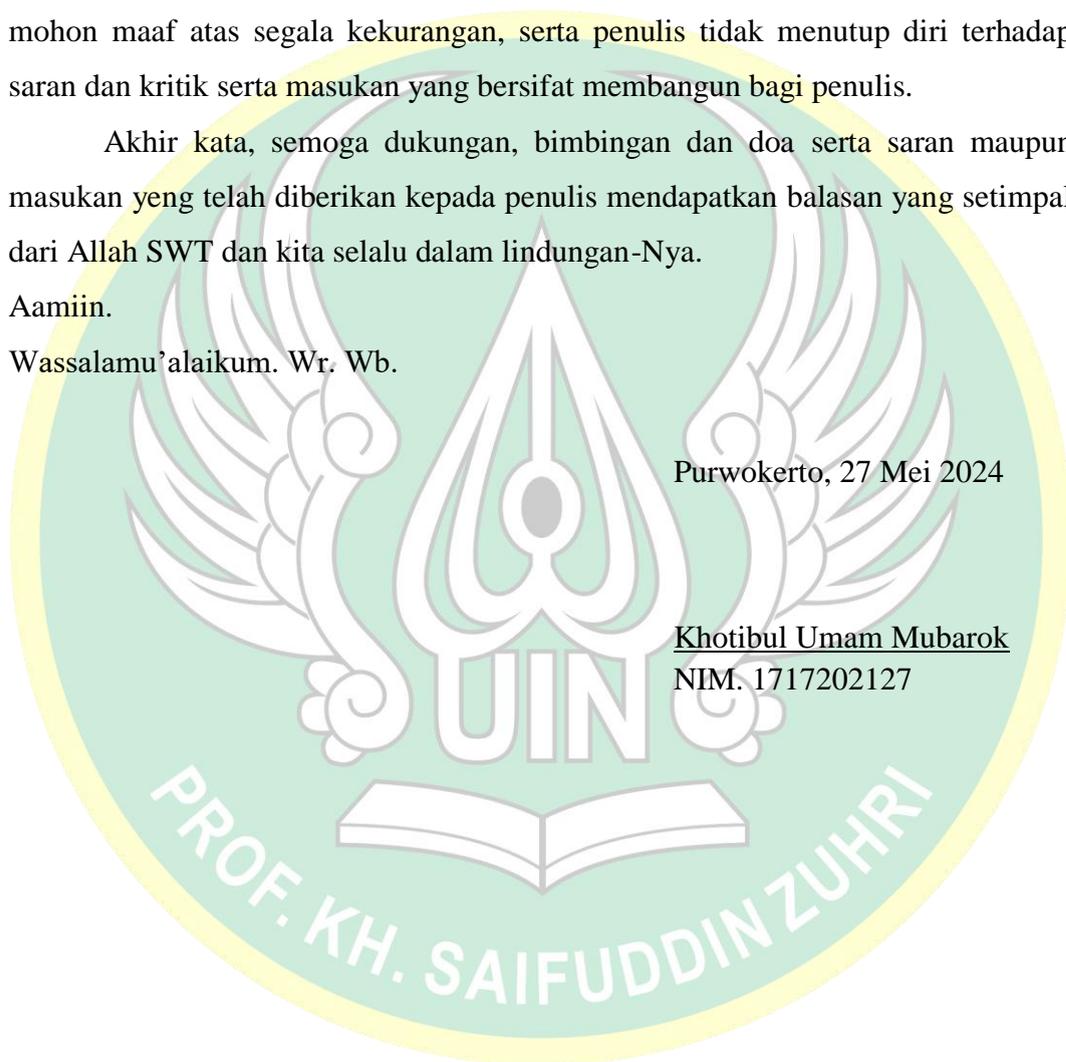
Akhir kata, semoga dukungan, bimbingan dan doa serta saran maupun masukan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT dan kita selalu dalam lindungan-Nya.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Purwokerto, 27 Mei 2024

Khotibul Umam Mubarak  
NIM. 1717202127



## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
A. Kajian Pustaka.....	7
B. Kerangka Teori.....	7
1. Konsep Bank Syariah .....	10
2. Kualitas Layanan.....	13
3. Banking Service Quality (BSQ) .....	15
4. Kepuasan Nasabah .....	16
C. Hipotesis .....	17
D. Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21

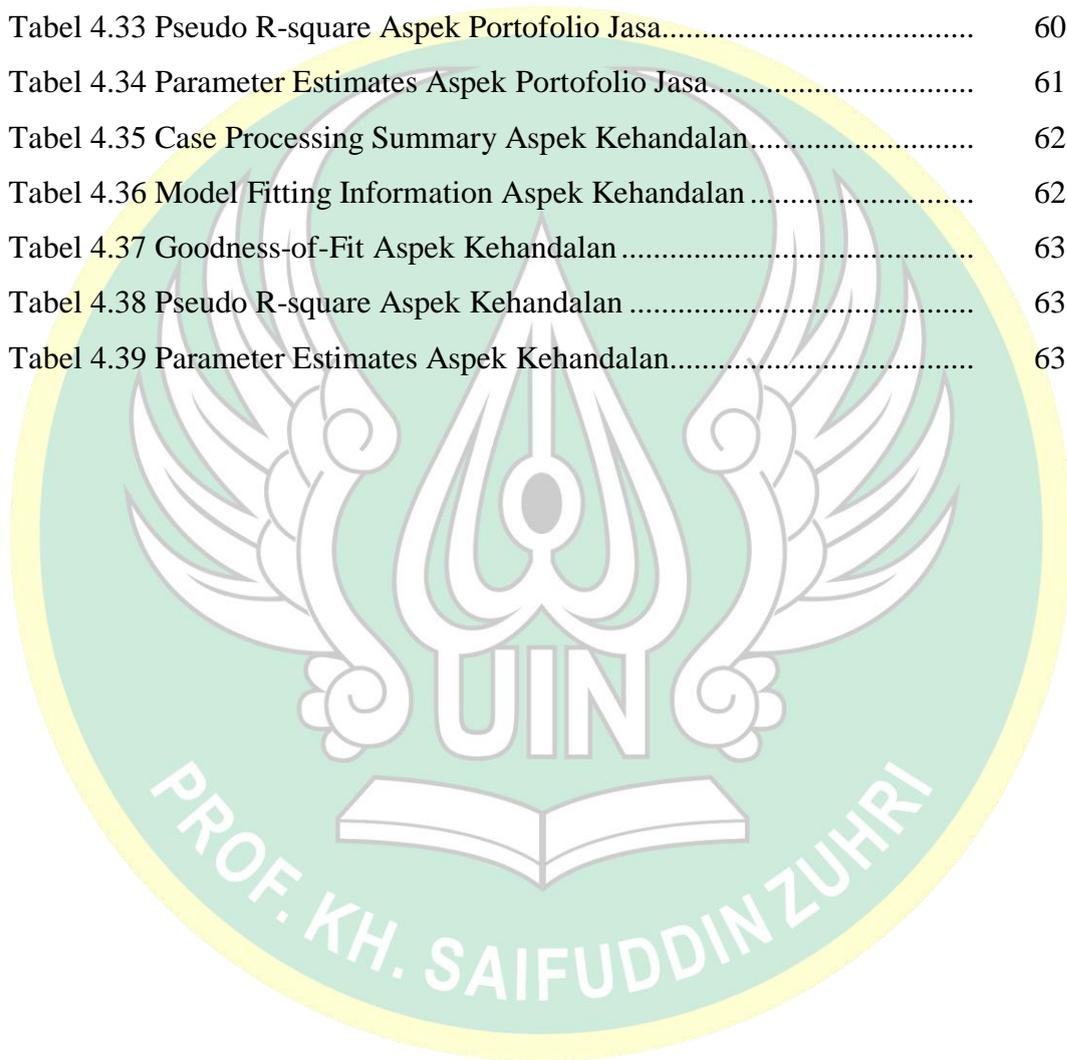
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
D. Variabel Penelitian .....	23
E. Metode Pengumpulan Data .....	25
F. Teknik Pengolahan Data .....	26
G. Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum .....	31
B. Penyajian Data .....	37
C. Analisis Data .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	48
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	70
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2.2. Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	13
Tabel 3.1. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	29
Tabel 4.1 Sampel Nasabah BSI KCP Kebumen .....	37
Tabel 4.2 Jumlah Kumulatif Jawaban Responden .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis/ Produk BSI.....	42
Tabel 4.7 Item Total Statistic .....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.9 Pedoman Interpretasi Korelasi .....	49
Tabel 4.10 Case Processing Summary Aspek Keefektifan dan Jaminan.....	50
Tabel 4.11 Model Fitting Information Aspek Keefektifan dan Jaminan .....	51
Tabel 4.12 Goodness-of-Fit Aspek Keefektifan dan Jaminan .....	51
Tabel 4.13 Pseudo R-square Aspek Keefektifan dan Jaminan .....	51
Tabel 4.14 Parameter Estimates Aspek Keefektifan dan Jaminan.....	52
Tabel 4.15 Case Processing Summary Aspek Akses .....	52
Tabel 4.16 Model Fitting Information Aspek Akses.....	53
Tabel 4.17 Goodness-of-Fit Aspek Akses .....	53
Tabel 4.18 Pseudo R-square Aspek Akses.....	54
Tabel 4.19 Parameter Estimates Aspek Akses.....	54
Tabel 4.20 Case Processing Summary Aspek Harga .....	55
Tabel 4.21 Model Fitting Information Aspek Harga .....	55
Tabel 4.22 Goodness-of-Fit Aspek Harga .....	56
Tabel 4.23 Pseudo R-square Aspek Harga.....	56
Tabel 4.24 Parameter Estimates Aspek Harga.....	56
Tabel 4.25 Case Processing Summary Aspek Keterwujudan .....	57
Tabel 4.26 Model Fitting Information Aspek Keterwujudan .....	58

Tabel 4.27 Goodness-of-Fit Aspek Keterwujudan.....	58
Tabel 4.28 Pseudo R-square Aspek Keterwujudan.....	58
Tabel 4.29 Parameter Estimates Aspek Keterwujudan .....	59
Tabel 4.30 Case Processing Summary Aspek Portofolio Jasa.....	59
Tabel 4.31 Model Fitting Information Aspek Portofolio Jasa .....	60
Tabel 4.32 Goodness-of-Fit Aspek Portofolio Jasa .....	60
Tabel 4.33 Pseudo R-square Aspek Portofolio Jasa.....	60
Tabel 4.34 Parameter Estimates Aspek Portofolio Jasa.....	61
Tabel 4.35 Case Processing Summary Aspek Kehandalan.....	62
Tabel 4.36 Model Fitting Information Aspek Kehandalan .....	62
Tabel 4.37 Goodness-of-Fit Aspek Kehandalan .....	63
Tabel 4.38 Pseudo R-square Aspek Kehandalan .....	63
Tabel 4.39 Parameter Estimates Aspek Kehandalan.....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BSI KCP Kebumen .....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Tabulasi Responden

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Uji Asusmsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan No.792 Tahun 1990, lembaga keuangan adalah semua badan keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Kegiatan lembaga keuangan diutamakan untuk pembiayaan investasi perusahaan namun tidak memungkinkan untuk membiayai lembaga keuangan. Usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan distribusi barang dan jasa. Fungsi dari lembaga keuangan adalah melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan uang dan instrumen kredit, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman, berfungsi untuk memberikan pengetahuan dan informasi, memberikan jaminan dan menciptakan dan memberikan likuiditas. Masyarakat saat ini sudah mengenal lembaga keuangan keuangan dalam dua (2) bentuk yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang 8 dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya adalah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pengertian bank syariah menurut Martono (2002:94) bank syariah atau bank bagi hasil adalah bank menjalankan aktifitas perbankannya dengan

prinsip-prinsip syariah Islam dan menggunakan akad di dalam pelaksanaan aktifitasnya. Sesuai dengan perintah dan larangan syariah, maka praktik-praktik bisnis yang mengandung unsur riba di jauhi, dan yang digunakan adalah praktik-praktik bisnis yang dilakukan zaman Rasulullah SAW. Perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional adalah bank syariah mengharamkan bunga atau riba. Riba tidak diperbolehkan sedangkan jual beli (*al-ba'i*) dihalalkan. Secara tidak langsung membayar dan menerima bunga dari uang yang dipinjam atau dipinjamkan adalah tidak diperbolehkan. Dalam pelaksanaan kegiatan perbankan, baik dalam kegiatan penghimpun dana dari masyarakat maupun dalam penyaluran dana kepada masyarakat, bank syariah tidak memperhitungkan bunga tapi berdasarkan prinsip jual beli dan bagi hasil.

Tabel 1.1 Beberapa Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
<p>a. Bank syariah memperhatikan produk yang halal dan mengutamakan dalam hal investasi.</p> <p>b. Salah satu pendapatan yang diterima bank melalui hasil bagi hasil yang didapatkan.</p> <p>c. Kesepakatan antara nasabah dan bank atas penggunaan produk bank syariah berupa akad yang sesuai dengan prinsip syariah</p> <p>d. Orientasi pembiayaan tidak hanya untuk untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i>, yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat</p> <p>e. Bank dan nasabah merupakan hubungan kerja sama.</p> <p>f. Pengawas atas operasional kegiatan bank adalah Dewan Pengawas Syariah, BI, Komisaris dan Bapepam.</p> <p>g. Jika terjadi sengketa antara nasabah dan bank diselesaikan melalui musyawarah di pengadilan agama</p>	<p>a. Dalam investasi hanya melihat proyek yang dibiayai untung atau tidak, tidak melihat haram atau halalnya objek.</p> <p>b. Salah satu pendapatan yang diterima bank melalui bunga yang diberikan dari nasabah pengguna.</p> <p>c. Perjanjian atau kesepakatan memakai (<i>deal</i>) memakai hukum pasif.</p> <p>d. Orientasi pembiayaan untuk memperoleh keuntungan dana yang dipinjamkan.</p> <p>e. Nasabah dan bank merupakan antara peminjam dan pemberi pinjaman</p> <p>f. Adapun yang mengawasi kegiatan operasional bank konvensional adalah BI, Bapepam dan komisaris.</p> <p>g. Jika terjadi sengketa atau permasalahan antara nasabah dan bank diselesaikan melalui pengadilan negeri setempat.</p>

Bank Syariah Indonesia menaruh permasalahan kepuasan terhadap nasabah melalui penyajian jasa sebagai bentuk tanggung jawab dalam persaingan dan menjalankan bisnis. Belakangan ini, industri dunia perbankan di Indonesia telah menunjukkan perkembangannya. Faktor ini, tentunya diikuti oleh berkembangnya perangkat teknologi mutakhir dan mengakomodasi jalannya usaha dalam bidang perbankan. Teknologi tentunya telah membantu memudahkan nasabah dalam memanfaatkan jasa perbankan. Oleh karena itu, suatu industri perbankan dituntut untuk mengembangkan perangkat teknologi guna mendapat perhatian masyarakat.

(Lovelock dan Wirtz, 2011) bahwa pengelolaan kualitas layanan yang baik dalam industri perbankan sangat penting supaya dapat terwujudnya kepuasan terhadap nasabah. (Gerson, 2001) kepuasan merupakan persepsi pelanggan mengenai harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. (Tjiptono, 2002) terciptanya suatu kepuasan pelanggan tentu memberi manfaat, diantaranya kerjasama perusahaan dan pelanggan menjadi lebih harmonis, menjadikan minat pelanggan dalam aktivitas pembelian kembali, munculnya loyalitas pelanggan dan, terbentuknya (*word of mouth*) yang memberi keuntungan pihak perusahaan.

Hal ini tentu sebagai prioritas afeksi untuk pihak Bank Syariah Indonesia karena memang dibutuhkan, kemauan dan kepentingan nasabah menjadi suatu faktor penting yang menjadi penentu kepuasan nasabah serta nantinya menumbuhkan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

(Cronin, 1992) pelanggan merasa puas nantinya kembali untuk melakukan transaksi ulang. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) didefinisikan dan dikembangkan penilaiannya oleh banyaknya ahli misal Parasuraman et al. dalam penelitiannya yaitu SERVQUAL. Konsep ini terdiri atas 5 dimensi, yaitu (*responsiveness, tangible, empathy, reliability, assurance*), Cronin dan Taylor dengan konsep SERVPERF dengan memfokuskan pada suatu kinerja serta Avkiran dengan konsep BANKSERV.

(Bahia & Nantel, 2000), mengembangkan dimensi pengukuran kualitas layanan perbankan dengan menggunakan *banking service quality* yang memuat enam (6) dimensi sebagai berikut:

- i. efektivitas dan jaminan
- ii. akses
- iii. harga
- iv. keterwujudan
- v. portofolio jasa
- vi. kehandalan

Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen, kualitas pelayanan sangat diperhatikan dan menjadi bahan evaluasi oleh bank sebagai barometer kepuasan nasabah dan mendukung mereka untuk tetap melakukan transaksi di bank tersebut. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana dalam operasinya sebagai badan yang bergerak melayani masyarakat dalam bidang keuangan sesuai prinsip islam.

Dalam upaya memenuhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen tentunya harus mampu mengidentifikasi aspek- aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan kepuasan tersebut dijadikan suatu alat ukur, karena secara makro institusi perbankan menjadi media mekanisme alat pembayaran yang efektif untuk nasabah juga menjadi tempat transaksi kegiatan simpan pinjam. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen harus dikelola dengan berpedoman pada prinsip-prinsip ekonomi perbankan untuk dapat memelihara kontinuitas perusahaan serta memenuhi kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen.

Pada observasi ini, peneliti melakukan telaah mengenai *banking Service Quality* dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Tentunya dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh dari *Banking Service Quality* dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Berdasar uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini menyinggung perihal ***Pengaruh Banking Service Quality dan Kepuasan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen Jawa Tengah.***

## B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka inti permasalahannya adalah Bagaimana pengaruh *Banking Service Quality* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen terhadap kepuasan nasabah, sehingga permasalahan ini dapat dirumuskan antara lain:

1. Apakah aspek *Banking Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan memiliki pengaruh yang berpotensi kepada kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen?
2. Faktor mana sajakah dari *Banking Service Quality* yang memuat aspek keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan memiliki pengaruh berarti terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui berapa besar efek *Banking Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen secara parsial.
2. Untuk mengetahui berapa besar efek *Banking Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen secara simultan.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian di antaranya:

1. Manfaat teoritis  
Observasi yang dilakukan nantinya dapat berguna dan bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh *Banking*

*Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan.

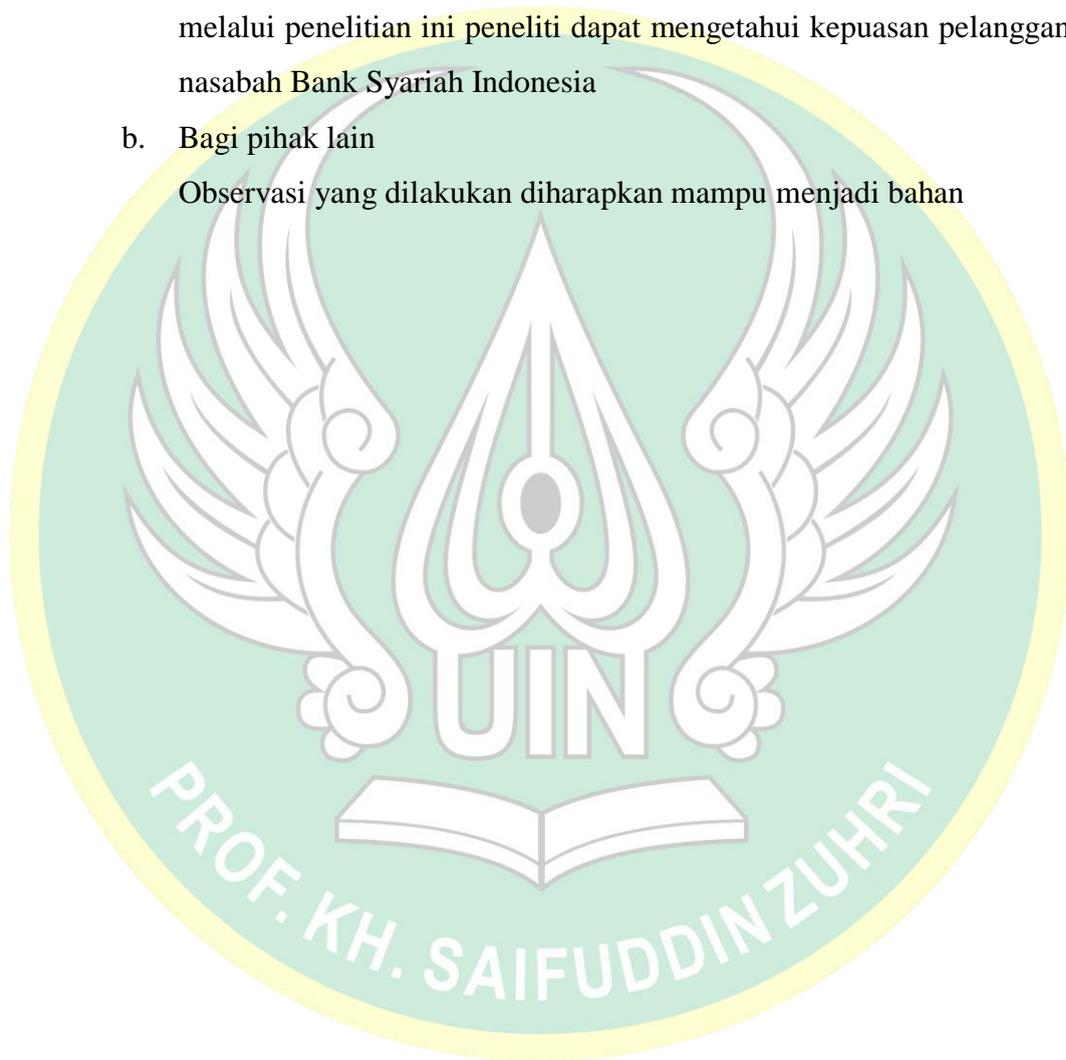
2. Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Penulis berharap observasi yang dilakukan menjadi salah satu penambah wawasan secara ilmiah mengenai perbankan, karena melalui penelitian ini peneliti dapat mengetahui kepuasan pelanggan nasabah Bank Syariah Indonesia

b. Bagi pihak lain

Observasi yang dilakukan diharapkan mampu menjadi bahan



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka adalah laporan komprehensif tentang literatur terkait dalam topik atau domain tertentu. Tinjauan pustaka adalah analisis dan evaluasi komprehensif terhadap karya ilmiah dan temuan penelitian yang berkaitan dengan topik atau pokok bahasan tertentu (Yusuf dan Khasanah, 2019). Pembahasan observasi ini berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut pengamatan sebelumnya:

**Tabel.2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Metode dan Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	“Mohamad Dimiyati, Mochamad Farid Afandi, Fajar Destari(2020) dengan judul penelitian: Membangun Kepuasan Nasabah Berbasis Dimensi <i>Banking Service Quality</i> (Studi Bank Syariah di Kabupaten Jember.	Metode dalam observasi yaitu metode kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis primer dan sekunder. Variabel Independen (x): <i>banking service quality</i> Dependen (y): kepuasan nasabah	Hasil penelitiannya membuktikan bahwa dari empat aspek BSQ (keefektifan dan jaminan, akses harga dan keterwujudan) menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara untuk dimensi portofolio jasa dan keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan observasi di atas dengan observasi yang akan peneliti lakukan yaitu terletak pada variabel independen dan sampel yang digunakan. Pada observasi yang akan peneliti lakukan variabel independennya adalah <i>banking service quality</i> terhadap kepuasan nasabah sementara pada observasi terdahulu variabel independennya adalah <i>banking service quality</i> kepuasan nasabah, kemudian perbedaan selanjutnya terletak pada sampel penelitian, penelitian yang akan dilakukan menggunakan sampel nasabah BSI Syariah KCP Kebumen. Sementara itu, pada penelitian terdahulu

				sampelnya adalah nasabah dari BNI Syariah, Mandiri Syariah, dan Bank Jatim Syariah.
2	Ruth Michela Christine, Saprudin (2020) dengan judul penelitian: Analisa Pengaruh <i>Bank Service Quality (BSQ) Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Analisis Structural Equation Modelling (SEM)</i> (Studi Kasus di PT Bank BCA Tbk KCU Bekasi)	Metode yang diterapkan pada observasi ini yaitu metode kuantitatif memakai teknik analisis data numerik dan analisis statistik Dengan variabel yaitu: Variabel Independen (X): <i>banking service quality</i> Dependen (Y): kepuasan nasabah	Variabel penelitiannya adalah: dimensi (keefektifan dan jaminan, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan) dari <i>Banking Service Quality</i> terdapat efek positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah BCA KCU Bekasi. Sedangkan faktor akses, memiliki pengaruh positif tetapi tidak cukup berarti terhadap kepuasan nasabah. Dimensi keterwujudan menjadi aspek <i>Banking Service Quality (BSQ)</i> yang dominan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan observasi tersebut dengan observasi yang akan dilakukan yaitu pada variabel independent. Penelitian yang akan peneliti lakukan variabel independennya adalah <i>banking service quality</i> kepuasan nasabah. Sementara dalam penelitian terdahulu variabel independennya adalah <i>banking service quality</i> kepuasan nasabah <i>structural equation sampling</i> . Kemudian perbedaan selanjutnya terletak pada sampel penelitian, penelitian yang akan dilakukan menggunakan sampel nasabah Bank BSIKCP Kebumen. Sementara itu, pada penelitian terdahulu sampelnya adalah nasabah Bank BCA KCU Bekasi.
3	Fahmi Jamihul Ulum (2015) dengan judul penelitian Pengaruh <i>Islamic Banking Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Bandung Cimahi</i> .	Metode yang akan dipakai dalam observasi ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis kuisioner, observasi, wawancara	Implementasi <i>Islamic Banking Services Quality</i> antara lain <i>syariah issues, realiability, bank costumer relationship, tangibles dan rates and charges</i> dinilai bagus oleh nasabah, Kemudian tingkat	Perbedaan observasi di atas dengan observasi yang akan dilakukan yaitu pada variabel independennya, untuk penelitian yang akan dilakukan variabel independennya adalah <i>banking service quality</i> kepuasan nasabah sementara pada penelitian terdahulu variabel

		<p>dan studi pustaka</p> <p>Variabel dalam penelitian ini adalah:</p> <p>Independen (X): <i>banking service quality</i></p> <p>Dependen (Y): kepuasan nasabah</p>	<p>loyalitas nasabah juga tinggi</p> <p>Penerapan <i>islamic banking services quality</i> mempunyai pengaruh yang bernilai terhadap kesetiaan dan kepuasan nasabah</p>	<p>independennya adalah <i>banking service quality</i> loyalitas nasabah.</p> <p>Kemudian perbedaan selanjutnya terletak di sampel penelitian, penelitian yang akan dilakukan menggunakan sampel nasabah Bank BSI Syariah KCP Kebumen. Sementara itu, pada penelitian terdahulu sampelnya adalah nasabah BSI Syariah KCP Bandung Cimahi.</p>
4.	<p><i>Nur Riyana Putri, Syamsu Alam, Abdullah Sanusi</i> (2017) dengan judul Pengaruh <i>Banking Service Quality (BSQ)</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sungguminasa</p>	<p>Observasi ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik acidental sampling. Variabel yang digunakan</p> <p>Independen (X): <i>banking service quality</i></p> <p>Dependen (Y): kepuasan nasabah</p>	<p>Hasil penelitiannya yaitu kepuasan, dan loyalitas nasabah secara empirik disimpulkan bahwa kepuasan menjadi perantara pengaruh <i>banking service quality</i> terhadap loyalitas nasabah secara positif dan signifikan. Semakin baik <i>banking service quality</i> di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sungguminasa maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah yang berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas</p>	<p>Perbedaan observasi ini dengan observasi yang akan dilakukan terletak dalam variabel independennya. Observasi yang akan dilakukan variabel independennya yaitu <i>banking service quality</i> kepuasan nasabah sementara pada penelitian terdahulu variabel independennya adalah <i>banking service quality</i>, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah. Lalu perbedaan selanjutnya terletak dalam sampel penelitian. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan nasabah bank BSI Syariah KCP Kebumen Sementara itu, pada penelitian terdahulu sampelnya adalah nasabah bank mandiri.”</p>

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Konsep Bank Syariah**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang mematuhi hukum Islam dan tidak memungut atau membayar bunga kepada nasabahnya. Bank syariah mempunyai tujuan menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan investasi yang dilakukan oleh pemilik dana. Tujuan lain dari pekerjaan ini adalah untuk mengalokasikan dana kepada entitas lain yang membutuhkan, baik melalui jual beli maupun melalui kemitraan usaha. Insentif yang diperoleh bank syariah atau yang disalurkan oleh bank syariah bergantung pada syarat kontrak dan kesepakatan yang ditetapkan antara bank dan nasabah. Menurut UU Perbankan Syariah no. 21 Tahun 2008, perbankan syariah mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan tersebut. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Mereka dapat diklasifikasikan menjadi banyak jenis, antara lain bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) (Ismail, 2016: 25-26).

Bank syariah menerapkan kerangka operasional yang berbeda dibandingkan dengan bank biasa. Bank syariah menawarkan layanan tanpa membebankan bunga kepada konsumennya. Dalam kerangka operasional perbankan syariah, segala jenis transaksi melarang keras pembayaran dan penarikan bunga. Bank syariah tidak mengakui adanya sistem bunga, yang mencakup baik pendapatan yang dihasilkan nasabah yang meminjam uang maupun bunga yang dibayarkan kepada deposan di bank syariah (Ismail, 2016: 25).

Pengelolaan lembaga keuangan syariah memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan pengelolaan lembaga keuangan tradisional. Terlibat dalam perbandingan sederhana seperti itu pasti akan menimbulkan komplikasi. Meski demikian, perlu dicatat bahwa sebagian

besar pengurus lembaga keuangan syariah mempunyai latar belakang lembaga keuangan konvensional. Bahkan di bidang manajemen operasional, ada beberapa individu yang berjuang untuk melepaskan kebiasaan perbankan tradisional yang mengakar. Namun demikian, bank syariah mengatasi masalah ini dengan menggunakan mekanisme bagi hasil yang berbeda, yang membedakannya dari bank tradisional. Sistem bagi hasil bertujuan untuk meningkatkan solidaritas dalam menanggung risiko bisnis dan mendistribusikan hasil bisnis di antara pemilik dana yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga yang bertindak sebagai pengelola dana, dan individu yang membutuhkan dana, yang dapat berupa dana pinjaman atau dana yang dikelola. Sedangkan dari sisi pengalokasian dana masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank syariah disalurkan melalui pengadaan barang atau jasa oleh bank syariah atas nama nasabahnya. Akibatnya, pembiayaan bergantung pada keberadaan komoditas atau jasa yang sudah ada, diikuti dengan ketersediaan dana, dan selanjutnya, masyarakat termotivasi untuk menghasilkan barang atau jasa. Selain itu, komoditi yang dibeli dijadikan sebagai jaminan (Adrianto dan Firmansyah, 2019: 100-101).

Hadi Ismanto (2019), generasi milenial memanfaatkan media dan teknologi terkini dalam mengelola keuangan pribadi dan keluarganya. Selain itu, kemajuan suatu bank dapat menjadi tolok ukur kemajuan perekonomian suatu negara.

Faktor-faktor ini menimbulkan pertanyaan mengenai esensi sebenarnya dari sebuah bank, pelaksanaan operasionalnya, dan peran sosialnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah lembaga keuangan yang diatur dan bertindak sebagai perantara dalam menghimpun dan menyalurkan uang negara dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang. Perbankan mencakup semua aspek yang berkaitan dengan bank, seperti institusi, operasi komersial, dan teknik serta prosedur yang terlibat dalam menjalankan operasi tersebut. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan bank sebagai

lembaga yang memfasilitasi transfer dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana. (Ismanto, 2019, hal.2).

Dengan kemajuan teknologi, bank dikategorikan menjadi beberapa jenis, termasuk Bank Syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi tanpa bergantung pada bunga. Mereka merancang produk dan jasanya sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadits (Muhammad, 2011, p. 15).

Bank syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2018 adalah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Prinsip-prinsip tersebut berdasarkan hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Prinsip-prinsip tersebut meliputi keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), dan pengecualian terhadap objek gharar, maysir, riba, zalin, dan haram. UU Perbankan Syariah mewajibkan bank syariah untuk memenuhi tanggung jawab sosial dengan menjalankan tugas lembaga baitul mal. Tugas tersebut antara lain menerima dana zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan niat pemberi wakaf. Kutipan tersebut berasal dari karya Hadi Ismanto terbitan tahun 2019, halaman 8-9.

Di tempat kerja, bank syariah harus beroperasi dalam kerangka syariah, yang mengharuskan pekerjaannya mematuhi prinsip kejujuran dan dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan kejujuran moral para eksekutif Muslim yang kompeten. Tabel di bawah ini menyajikan perbandingan antara bank syariah dan bank konvensional. (Muhammad Syafi'i Antonio, 2001, hal 34)

**Tabel 2.2 Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional**

<b>Bank Islam</b>	<b>Bank Konvensional</b>
a. “Melakukan investasi-investasi yang halal saja b. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa. c. Profit dan falah oriented d. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan. e. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	a. Investasi yang halal dan haram b. Memakai perangkat bunga. c. Profit oriented d. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitUr-debitUr e. Tidak terdapat Dewan sejenis”

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada keseluruhan atribut dalam suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan yang dinyatakan dan tidak dinyatakan. Kotler (2005). Penyajiannya mencakup keseluruhan aktivitas ekonomi, dengan hasil yang tidak ditentukan secara fisik atau umum yang dapat dikonsumsi secara kolektif dan, dengan demikian, memberikan nilai tambahan (Valery A. Zeithamal & Mary Jo Bitner, 2009). Kualitas layanan mengacu pada tingkat kepuasan atau harapan yang dimiliki pelanggan setelah menyelesaikan pembelian. Hal ini ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan dan hasil yang dicapai. Passuraman, Berry, dan Zeithamal (2005)

Istilah di atas menyiratkan bahwa sebuah presentasi selalu mengungkap hubungan timbal balik antara pelanggan dan produsen, meskipun mereka tidak saling menyadarinya. Pelayanan bukanlah suatu entitas yang berwujud, melainkan suatu proses tindakan yang tidak berbentuk.

Tingkat kepentingan terhadap kualitas jasa mempunyai dampak yang cukup besar terhadap pemasaran jasa. Jika kualitas layanan dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, hal ini dapat meningkatkan daya saing dan profitabilitas organisasi.

Berbagai desain terkait layanan ada, seperti SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, SERPERV yang dikembangkan oleh Cronon dan Taylor, dan BANKSERV yang dirancang oleh Avkiran.

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat bantuan atau layanan yang diberikan kepada seseorang yang membutuhkan. Berikut ini adalah sifat-sifat terpuji Nabi yang mungkin bisa menjadi landasan teori dalam menilai keunggulan pelayanan, sebagaimana tercantum di bawah ini:

a) Kejujuran

“Jujur berarti *siddiq*, berperilaku jujur sangat penting dalam kehidupan. Kejujuran sebagai bentuk bahwa kita takwa kepada Allah. Disampaikan dalam firman Allah surat Al-Ahzab 33:22

وَلَمَّا رَأَى الْمُؤْمِنُونَ الْأَحْزَابَ قَالُوا هَذَا مَا وَعَدَنَا اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَصَدَقَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَمَا زَادَهُمْ إِلَّا إِيمَانًا وَتَسْلِيمًا

Artinya: *Dan ketika orang mukmin melihat golongan-golongan orang (yang bersekutu) itu, mereka berkata inilah yang dijanjikan Allah dan Rasul-Nya kepada kita. Dan benarlah Allah dan Rasul-Nya, Dan yang demikian itu menambah keislaman dan keimanan mereka.*

b) Komunikatif

“Komunikatif berarti terdapat ketetapan dalam penyampaian dan perbuatan. Komunikatif disampaikan dalam firman Allah dalam Qur’an Al-Maidah 5:67

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: *Hai Rasul, sampaikanlah apa yang telah diturunkan kepadamu dari Tuhanmu, dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan) berarti kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang kafir.*

c) Amanah dan Bertanggung Jawab

“Klasifikasi amanah terdiri dari: kewajiban manusia terhadap sesamanya, kewajiban manusia terhadap Tuhan, kewajiban manusia terhadap diri sendiri. Berikut dalam Al-Qur`an yang mengenai penjelasan diatas surat An-Nisa 4:58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *Sesungguhnya Allah (menyuruh kamu) menyampaikan amanat kepada yang berhak menerima. Dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat.*

d) Profesional

“Orang yang profesional memiliki sifat konsisten, taat serta memiliki komitmen. Berikut dalam Al-Qur`an yang menjelaskan tentang profesional yaitu srat Az-Zumar 39:39

فَلْيَقُومُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلْتُ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Artinya: *Katakanlah ‘Wahai kaumku, bekerjalah sesuai keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), kelak kamu akan mengetahui.*

3. *Banking Service Quality (BSQ)*

(Bahia dan Nantel, 2000) menyajikan sistem dosis baru yang dirancang untuk menilai kualitas bisnis jasa keuangan, yang juga disebut *Banking Service Quality (BSQ)*.

Kajian yang dilakukan menunjukkan terdapat enam karakteristik yang disebut dengan kualitas layanan perbankan dan layanan perbankan yang secara khusus dikenal dengan *Banking Service Quality (BSQ)*.

Aspek tersebut adalah:

- a. Efektivitas dan jaminan bergantung pada penggabungan kompetensi staf, tingkat kemahiran karyawan yang tinggi, dan adanya langkah-langkah keselamatan.
- b. Akses mengacu pada komentar konsumen mengenai peralatan dan aspek yang menjamin akses transaksi yang mudah dan andal.
- c. Harga merupakan penentu biaya yang dibebankan.
- d. Realisasi berkaitan dengan keadaan, instrumen, dan modalitas pemberian layanan.
- e. Portofolio layanan seringkali komprehensif dalam hal fasilitas dan selaras dengan tren yang berlaku di industri perbankan.
- f. Keandalan berkaitan dengan aspek penyimpanan informasi dan penyampaian layanan dengan sempurna.

Dimensi Kualitas Layanan Perbankan yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel berasal dari konsep ServQual atau pendekatan penilaian kualitas layanan lainnya yang mendapat kritik dan diketahui memiliki keterbatasan. Bahia dan Nantel menggunakan kerangka bauran pemasaran, yang dikenal sebagai model 7P yang dirancang oleh Booms dan Britner. Model ini mencakup unsur-unsur berikut: produk atau jasa, tempat, proses, peserta, lingkungan fisik, harga, dan promosi.

Tingkat kualitas layanan berhubungan langsung dengan tingkat kebahagiaan klien. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah maka perlu dipastikan besarnya kepuasan yang ditawarkan oleh bank. Kepuasan pelanggan terjadi ketika seseorang menerima layanan berkualitas tinggi dari penyedia layanan.

#### **4. Kepuasan Nasabah**

Penyedia layanan mengutamakan tujuan menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan dengan mengevaluasi harapan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Selanjutnya kinerja yang diperoleh dibandingkan dengan kinerja yang

dicapai saat memanfaatkan produk dan layanan. Menurut Janes F. Engel dkk, kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan pelanggan setelah melakukan pembelian. Dianggap memuaskan apabila hasilnya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang dihasilkan tidak memenuhi keinginan pelanggan.

Kotler menegaskan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika produk yang dibeli atau dikonsumsi sesuai dengan harapan mereka. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan layanan yang telah mereka janjikan untuk diberikan kepada klien. Pentingnya kepuasan konsumen terletak pada keharusan untuk memenuhi dan mewujudkan kepuasan itu sendiri. Kepuasan internal mengacu pada keadaan di mana individu merasakan kepuasan sehubungan dengan kompensasi finansial, pengakuan atas pekerjaan mereka, dan hubungan positif di tempat kerja. Setelah realisasinya, staf menunjukkan layanan yang patut dicontoh kepada pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dicapai ketika staf menunjukkan rasa kegembiraan yang kuat dalam melayani pelanggan atau klien.

Kepuasan nasabah menghasilkan beberapa keuntungan, seperti membina interaksi yang bersahabat antara nasabah dan bank, menumbuhkan loyalitas nasabah, mendorong promosi mulut ke mulut yang positif, dan mendorong transaksi berulang.

### **C. Hipotesis**

Hipotesis umumnya dipahami sebagai jawaban sementara terhadap suatu topik penelitian, yang dinyatakan sebagai adanya hubungan yang berbeda antara variabel bebas dan variabel terikat. Amanullah (2014) mengemukakan hipotesis merupakan pemikiran pendugaan yang bersifat tidak tetap serta paling memungkinkan yang kebenarannya harus dibuktikan. Sedangkan Martono (2016:67) mengemukakan hipotesis sebagai jawaban yang bersifat sementara masih memerlukan uji untuk kebenarannya serta ringkasan

kesimpulan bersifat teoritis yang dihasilkan berdasarkan tinjauan pustaka, kajian teori serta kajian yang sejalan dengan penelitian ini.

Kajian awal dilakukan oleh Mohamad Dimiyati, Mochamad Farid Afandi, dan Fajar Destari pada tahun 2020. Penelitian tersebut fokus pada membangun kepuasan nasabah melalui dimensi kualitas pelayanan perbankan, khususnya mengkaji bank syariah di Kabupaten Jember. Temuan penelitian menunjukkan bahwa empat elemen BSQ, yaitu efektivitas dan jaminan, akses, harga, dan realisasi, memiliki dampak menguntungkan terhadap kepuasan konsumen. Pengamatan di atas menunjukkan perbedaan dalam variabel independen dan sampel yang digunakan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perbankan. Pengamatan sebelumnya terfokus pada hubungan antara kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah perbankan syariah. Namun penelitian saat ini berbeda dari segi sampel yang diteliti. Penelitian akan dilakukan dengan memanfaatkan sampel nasabah BSI Syariah KCP Kebumen. Pada penelitian sebelumnya, sampelnya terdiri dari BNI Syariah, Mandiri Syariah, dan Bank Jatim Syariah.

Penelitian *kedua*, dilakukan oleh Ruth Michela Christine, Saprudin (2020) dengan judul “penelitian Analisa Pengaruh *Bank Service Quality (BSQ) Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* (Studi Kasus di PT Bank BCA KCU Bekasi)”. Perbedaannya terletak pada variabel independen antara observasi tersebut di atas dengan observasi yang akan datang. Variabel independen yang diamati adalah kualitas layanan perbankan dan kepuasan nasabah perbankan syariah. Penelitian terdahulu memasukkan variabel independen kualitas layanan perbankan, petugas layanan pelanggan, dan sampling model persamaan struktural. Perbedaan selanjutnya terletak pada sampel penelitian, karena penelitian akan dilakukan dengan menggunakan sampel nasabah BSI syariah KCP Kebumen. Penelitian sebelumnya difokuskan pada konsumen Bank BCA KCU Bekasi.

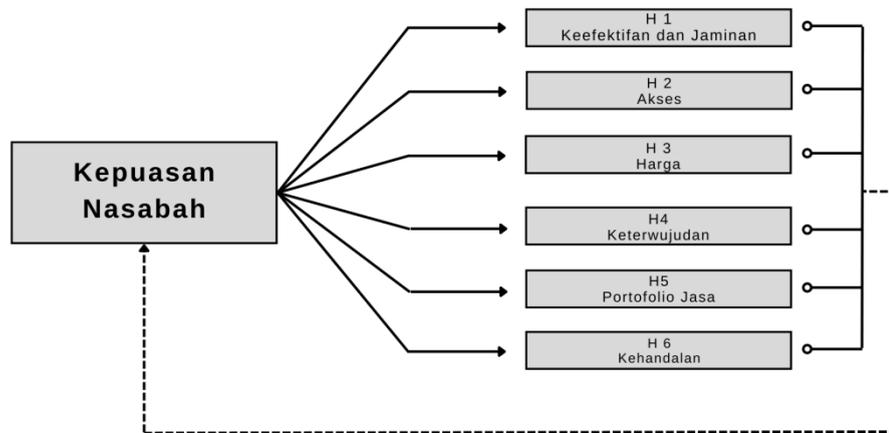
Penelitian *ketiga*, Fahmi Jamihul Ulum (2015) judul penelitian. “Pengaruh *Islamic Banking Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah

KCP Bandung Cimahi”. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan menggunakan teknik seperti analisis kuesioner, observasi, wawancara, dan tinjauan pustaka. Perbedaan observasi di atas dengan observasi selanjutnya terletak pada variabel bebasnya. Observasi selanjutnya akan fokus pada dampak kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel independen. Sebaliknya, observasi sebelumnya menguji pengaruh kualitas layanan perbankan syariah terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel independen. Selanjutnya penyelidikan akan memanfaatkan sampel nasabah BSI Syariah KCP Kebumen untuk menyoroti perbedaan berikutnya. Penelitian sebelumnya fokus pada nasabah BRI Syariah KCP Bandung Cimahi.

Penelitian *keempat*, dilakukan oleh Nur Riyana Putri, Syamsu Alam, Abdullah Sanusi (2017). Dengan judul “Pengaruh *Banking Service Quality* (BSQ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Sungguminasa”. Metode observasi menggunakan metodologi kuantitatif dan menggunakan alat analisis sampling insidental. Perbedaannya terletak pada sampel penelitiannya. Observasi selanjutnya akan melibatkan nasabah BSI Syariah KCP Kebumen, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan nasabah Bank Mandiri sebagai sampel.

#### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka kerja adalah suatu model teoritis yang menjelaskan hubungan antara beberapa aspek yang dianggap signifikan. Kerangka berpikir mengacu pada suatu pemahaman mendasar yang menjadi landasan bagi pemahaman-pemahaman lain dan menjadi landasan bagi segala pemikiran. Ini juga dapat dilihat sebagai pendekatan atau metodologi komprehensif untuk melakukan penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual di atas menggambarkan bahwa “dimensi keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah”.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan metodologi penelitian kuantitatif untuk observasi ini. Metode penelitian kuantitatif merupakan pendekatan observasional yang menekankan pada studi data numerik.

Data kuantitatif yaitu data berwujud angka (Sugiyono, 2007: 14). Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan meneliti populasi atau sampel yang telah ditetapkan. Pengambilan sampel dilaksanakan acak, data dikumpulkan berdasarkan instrumen, analisis data statistik untuk melakukan uji hipotesis yang sudah ditentukan.

Desain penelitian didefinisikan sebagai rangkaian penelitian yang tersusun sistematis untuk menjadi pedoman peneliti mendapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian. Penelitian berjenis penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian kuantitatif dengan membagikan kuesioner. (Hidayat, 2007:51).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh data pendukung, penulis melaksanakan penelitian di BSI KCP Kebumen yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.37, Indrakila, Kebumen, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311 dalam kurun waktu penelitian tidak lebih dari 3 bulan.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Alizar dan Wardo (2013), populasi mengacu pada semua individu yang menurut peneliti menarik. Para peneliti tertarik untuk mempelajari tingkat kecemasan di kalangan para aktivis, misalnya. Di sini, populasinya hanya terdiri dari para advokat. Menurut Marczyk, dkk (dalam

Alizar dan Wardo, ed., 2013), peneliti biasanya dapat menganalisis keseluruhan populasi dalam kejadian tertentu. Namun demikian, ketika menghadapi tantangan atau hambatan dalam mempelajari kecemasan di antara semua advokat, peneliti biasanya fokus pada sebagian dari keseluruhan populasi advokat, yang disebut sebagai sampel. Jadi, sesuai penegasan Marczyk, sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti oleh peneliti.

Populasi mengacu pada keseluruhan orang yang menjadi perhatian peneliti, sedangkan sampel adalah bagian lebih kecil dari individu yang benar-benar diamati dan dipelajari. Ferguson (1976) mendefinisikan sampel sebagai beberapa bagian kecil atau gambar yang diambil dari populasi, sebagaimana dikemukakan oleh Sevilla, dkk (1993). Alternatifnya, sebagian dari suatu populasi. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007), populasi adalah orang atau unit yang menjadi fokus penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan teknik tertentu untuk mencerminkan keseluruhan populasi.

Populasi yang diamati adalah nasabah BSI KCP Kebumen. Sampel yang diamati merupakan subset dari keseluruhan nasabah pool Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin (Firdaus 2021).

Rumus Slovin adalah persamaan matematika yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan. Rumus ini berbunyi, “rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian dengan tingkat signifikansi yang bisa dipilih, apakah akan menggunakan 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)”. Berikut ini rumus slovin:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

Peneliti melakukan uji sampel dengan rumus Slovin untuk menentukan besar sampel pada populasi klien BSI KCP Kebumen Jawa Tengah. Besar sampel yang ditentukan untuk penelitian ini adalah 100 nasabah.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel adalah indikator yang dapat diamati. Variabel adalah atribut suatu kasus yang menunjukkan variasi di berbagai kasus. Marczyk, dkk (dalam Alizar dan Warto, ed., 2013) mendefinisikan variabel sebagai suatu entitas yang dapat mengasumsikan beberapa nilai, seperti waktu, berat, dan tinggi badan.

Indikator, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Bahasa Inggris Collins, adalah ukuran atau angka yang dapat diukur yang memberikan perkiraan terhadap karakteristik atau kualitas sesuatu. Indikator mengacu pada atribut, metrik, atau aspek apa pun yang dapat dilihat yang berfungsi untuk menunjukkan dan menandakan perubahan yang terjadi dalam domain tertentu. Indikator memainkan peranan penting dalam melaksanakan tindakan dan menilai besarnya dampaknya.

Investigasi yang akan datang akan memanfaatkan dua faktor, yaitu:

##### **1) Variabel Dependen**

Variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi perhatian peneliti. Maarczyk dkk. (2005) mendefinisikan variabel sebagai variabel terikat apabila keberadaannya ditentukan oleh keberadaan variabel bebas.

##### **2) Variabel Independen**

Variabel bebas adalah faktor penyebab yang secara langsung mempengaruhi atau membawa perubahan pada variabel terikat, disebut juga variabel yang mempengaruhi. Marczyk dkk. (2005), variabel independen biasanya disebut independen karena tidak dipengaruhi hasil yang diukur.

Berikut indikator penelitian ini:

a) Indikator dimensi keefektifan dan jaminan

Faktor kemanjuran dan jaminan jelas terkait dengan keamanan dan kredibilitas, yang pada akhirnya menghasilkan kualitas fungsional. Efektivitas dan jaminan dinilai dengan mengevaluasi indikator kompetensi dan sejauh mana umpan balik positif dari karyawan, serta faktor-faktor seperti keamanan, kerahasiaan, kepercayaan, dan pencantuman perjanjian.

b) Indikator dimensi Akses

Variabel mengacu pada persepsi pelanggan mengenai perangkat canggih dan komponen penting yang menjamin kemudahan akses bertransaksi. Akses dievaluasi berdasarkan indikasi seperti jumlah mesin ATM yang memadai di setiap wilayah dan jumlah teller yang tersedia untuk membantu nasabah dalam antrian.

c) Indikator dimensi harga

Variabel harga merupakan faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan peraturan atau ketentuan. Pengukurannya berasal dari indikator yang dijabarkan menyeluruh baik dari segi beban jasa maupun belanja lainnya.

d) Indikator dimensi keterwujudan

Variabel yang dimaksud mengacu pada suasana, penampilan, dan perlengkapan pelayanan. Tolok ukur variabel realitas berkaitan dengan ketepatan laporan rekening, kualitas dekorasi lembaga, dan tingkat kebersihan lembaga.

e) Indikator dimensi portofolio jasa

Variabel portofolio layanan berkaitan dengan kelengkapan dan keseragaman layanan serta kemajuan industri perbankan. Indikator yang menilai dimensi ini mencakup kualitas layanan secara keseluruhan dan sejauh mana konsistensi cakupan layanan.

f) Indikator dimensi kehandalan

Variabel keandalan dibangun dengan dua indikator yang mengukur penggunaan prosedur pengarsipan yang tepat dan tidak adanya kelalaian

dalam proses pemberian layanan. Minimnya kesalahan pelayanan dalam proses pengarsipan menjadi pertanda aspek keandalan.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam hal ini data penelitian dikumpulkan untuk memperoleh temuan penelitian, yang selanjutnya diperiksa dan diolah untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Pengumpulan data berasal langsung dari hasil yang diperoleh.

##### **1) Observasi**

Observasi merupakan fondasi mendasar dari semua ilmu pengetahuan, sebagaimana didefinisikan oleh Nasution (1988). Para ahli mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan fakta, yaitu bukti konkrit yang diperoleh dari observasi. Pengumpulan data menggunakan instrumen kontemporer yang memungkinkan penyelidikan bahkan terhadap entitas yang paling kecil atau terpeleceh sekalipun dengan jelas dan tepat.

Observasi dilakukan dengan observasi langsung terhadap konsumen di Bank BSI Syariah KCP Kebumen.

##### **2) Kuisisioner (Angket)**

Kuisisioner adalah suatu bentuk pengumpulan data di mana responden diberikan satu pertanyaan atau pernyataan tertulis dan diminta untuk memberikan tanggapan mereka. Selain itu, survei dapat dilakukan ketika terdapat kelompok responden yang berjumlah besar dan beragam secara geografis. Kuisisioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup, yang diberikan kepada responden baik secara langsung atau melalui platform online.

##### **3) Wawancara**

Wawancara menurut Esterberg (2002) adalah interaksi tatap muka antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi atau sudut pandang melalui percakapan tanya jawab. Wawancara dapat disesuaikan dengan tujuan dan subjek tertentu. Penulis menggunakan wawancara terorganisir dan tidak terstruktur dalam penelitian ini. Wawancara terstruktur adalah metode pengumpulan data di mana peneliti memiliki pengetahuan

sebelumnya tentang informasi yang dicari. Peneliti menyiapkan panduan wawancara yang terdiri dari pertanyaan yang ditentukan dan kemungkinan jawaban. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bersifat bebas dengan mengabaikan pedoman wawancara yang sistematis dalam memulai pengumpulan data.

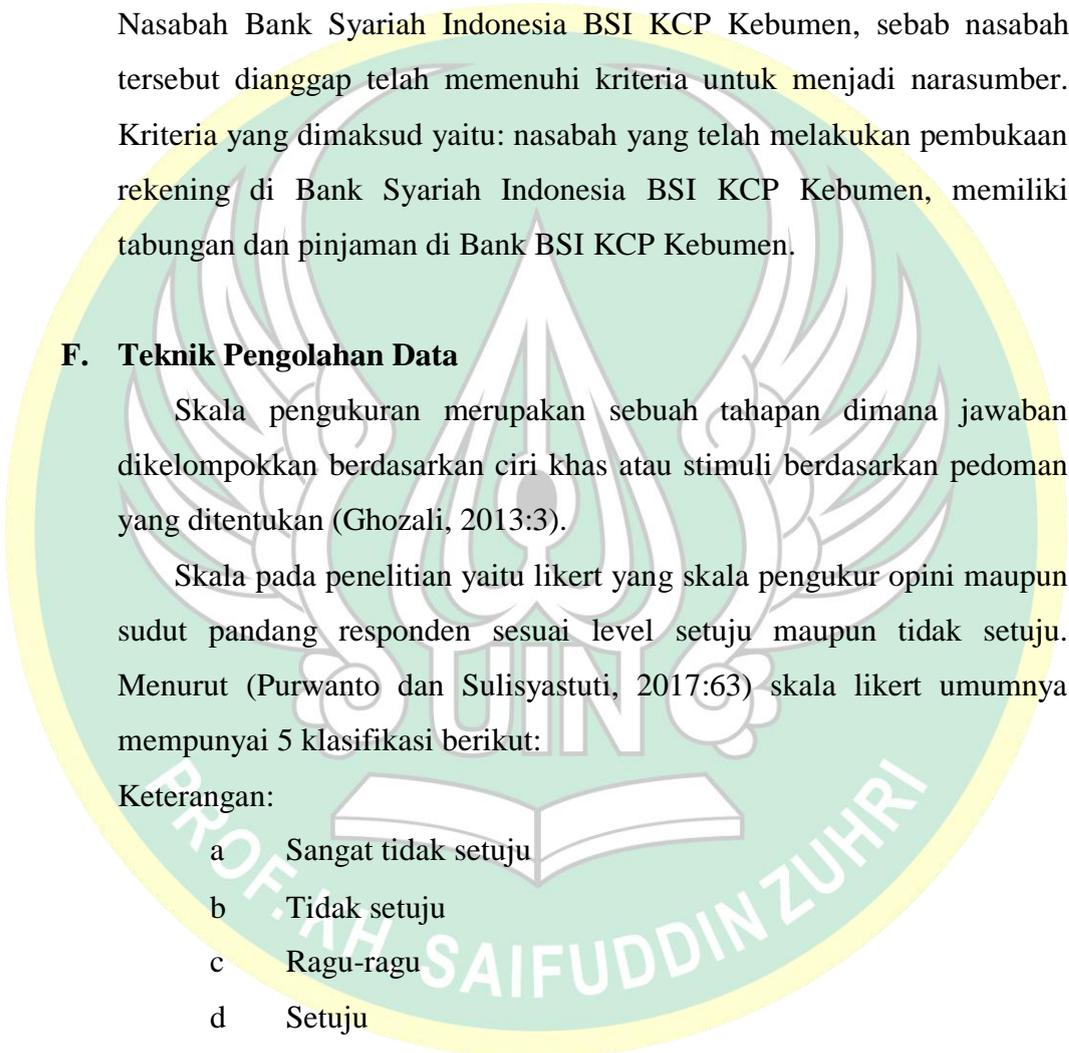
Sumber dari informasi atau narasumber pada observasi ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia BSI KCP Kebumen, sebab nasabah tersebut dianggap telah memenuhi kriteria untuk menjadi narasumber. Kriteria yang dimaksud yaitu: nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia BSI KCP Kebumen, memiliki tabungan dan pinjaman di Bank BSI KCP Kebumen.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

Skala pengukuran merupakan sebuah tahapan dimana jawaban dikelompokkan berdasarkan ciri khas atau stimuli berdasarkan pedoman yang ditentukan (Ghozali, 2013:3).

Skala pada penelitian yaitu likert yang skala pengukur opini maupun sudut pandang responden sesuai level setuju maupun tidak setuju. Menurut (Purwanto dan Sulisyastuti, 2017:63) skala likert umumnya mempunyai 5 klasifikasi berikut:

Keterangan:

- 
- a Sangat tidak setuju
  - b Tidak setuju
  - c Ragu-ragu
  - d Setuju
  - e Sangat setuju

#### **G. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data dalam observasi ini adalah teknik analisis statistik yang memanfaatkan pengolahan data yaitu software SPSS.

a. Analisis Regresi Ordinal

Analisis regresi ordinal digunakan peneliti ketika menganalisis data yang memuat variabel-variabel yang diukur dalam skala ordinal. Tujuan dari regresi ordinal adalah untuk menentukan model yang paling akurat dan ringkas yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, serupa dengan analisis regresi lainnya. Analisis regresi ordinal melibatkan penggunaan variabel independen yang dapat berupa faktor variabel kategori atau kovariat variabel kontinu.

Regresi logit terurut dapat dinyatakan menggunakan analogi matematis berikut:

$$\text{logit}(p_1) = \text{Log} \frac{p_1}{1 - p_1} = \alpha_1 + \beta' X$$

$$\text{logit}(p_1 + p_2) = \text{Log} \frac{p_1 + p_2}{1 - p_1 - p_2} = \alpha_1 + \beta' X$$

$$\text{logit}(p_1 + p_2 + \dots + p_k) = \text{Log} \frac{p_1 + p_2 + \dots + p_k}{1 - p_1 - p_2 - \dots - p_k} = \alpha_1 + \beta' X$$

Regresi ordinal adalah metode statistik yang digunakan untuk memperkirakan probabilitas kumulatif beberapa kategori. Nilai probabilitasnya berkisar antara 0 hingga 1, dengan 0 sebagai nilai terendah dan 1 sebagai nilai tertinggi. Ada lima alternatif untuk regresi ordinal, yang sering disebut opsi tautan. Seleksinya bergantung pada distribusi data yang diperiksa. Pilihan tautan yang tersedia terdiri dari lima pilihan:

1. "**Logit** program SPSS secara default menggunakan opsi ini. Digunakan pada kebanyakan distribusi data.
2. **Complementary log-log** Digunakan untuk data yang mempunyai kecenderungan bernilai tinggi.
3. **Negative Log-log** Digunakan untuk data yang mempunyai kecenderungan rendah.
4. **Probit** Digunakan jika variabel laten terdistribusi secara normal.

5. *Cauchit (Inverse Cauchy)* Digunakan jika variabel laten mempunyai nilai yang ekstrim”

b. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu hasil sementara yang membahas sinopsis penelitian yang disajikan dalam bentuk kalimat tanya. Pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui pengujian berikut:

1) Uji regresi secara parsial (Uji t)

Pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan menunjukkan kriteria berikut:

$$T = b/sb$$

dimana :

$t$  = hasil t hitung

$b$  = koefisien regresi variabel bebas

$sb$  = standar error variabel bebas

2) Uji regresi secara serentak atau Uji F (simultan)

Tes untuk memastikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Biasanya pengujian ini dengan membandingkan nilai F yang dihitung dengan nilai F dari tabel referensi.

c. Uji koefisien korelasi dan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

1) Uji koefisien korelasi

Untuk mengukur derajat korelasi antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Biasanya, nilai R berkisar dari -1 hingga +1, dinotasikan sebagai  $-1 < r < +1$ .

Tiga opsi ujian ini adalah:

- a) Jika  $R = 0$  artinya korelasi sangat lemah
- b) Jika  $R = +1$  artinya korelasi dapat dikatakan positif
- c) Jika  $R = -1$  artinya korelasi dinyatakan negatif

Menurut Sugiyono (2013:250) pedoman dalam interpretasi koefisien korelasi yaitu:

**Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat kuat

- 2) Uji ketetapan letak taksiran garis regresi (uji koefisien determinasi  $R^2$ )

Kapasitas model untuk menjelaskan variabel terikat diukur dengan alat ini. Saat mengevaluasi rentang nilai  $R^2$ , nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi.

d. Uji asumsi klasik

- 1) Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan untuk mengidentifikasi pelanggaran asumsi tradisional multikolinearitas. Untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan pada uji multikolinearitas, biasanya dilakukan pengujian terhadap nilai toleransi dan faktor inflasi varians pada model regresi dengan kriteria berikut:

- a) Nilai dari *tolerance* lebih dari 0.10
- b) Nilai dari *variance inflation factor* kurang dari 10

- 2) Uji Heterokedastisitas

Uji ini untuk mengidentifikasi penyimpangan dari asumsi tradisional heteroskedastisitas, yang terjadi ketika terdapat variasi residu di seluruh data dalam model regresi. Salah satu cara untuk mengetahui tidak adanya heteroskedastisitas adalah dengan menganalisis secara visual grafik scatterplot dan mengamati sebaran titik-titik yang acak dan tersebar.

- 3) Uji Normalitas

Tes yang menilai normalitas suatu populasi data. Biasanya, pengujian ini dilakukan sebelum melakukan analisis regresi.

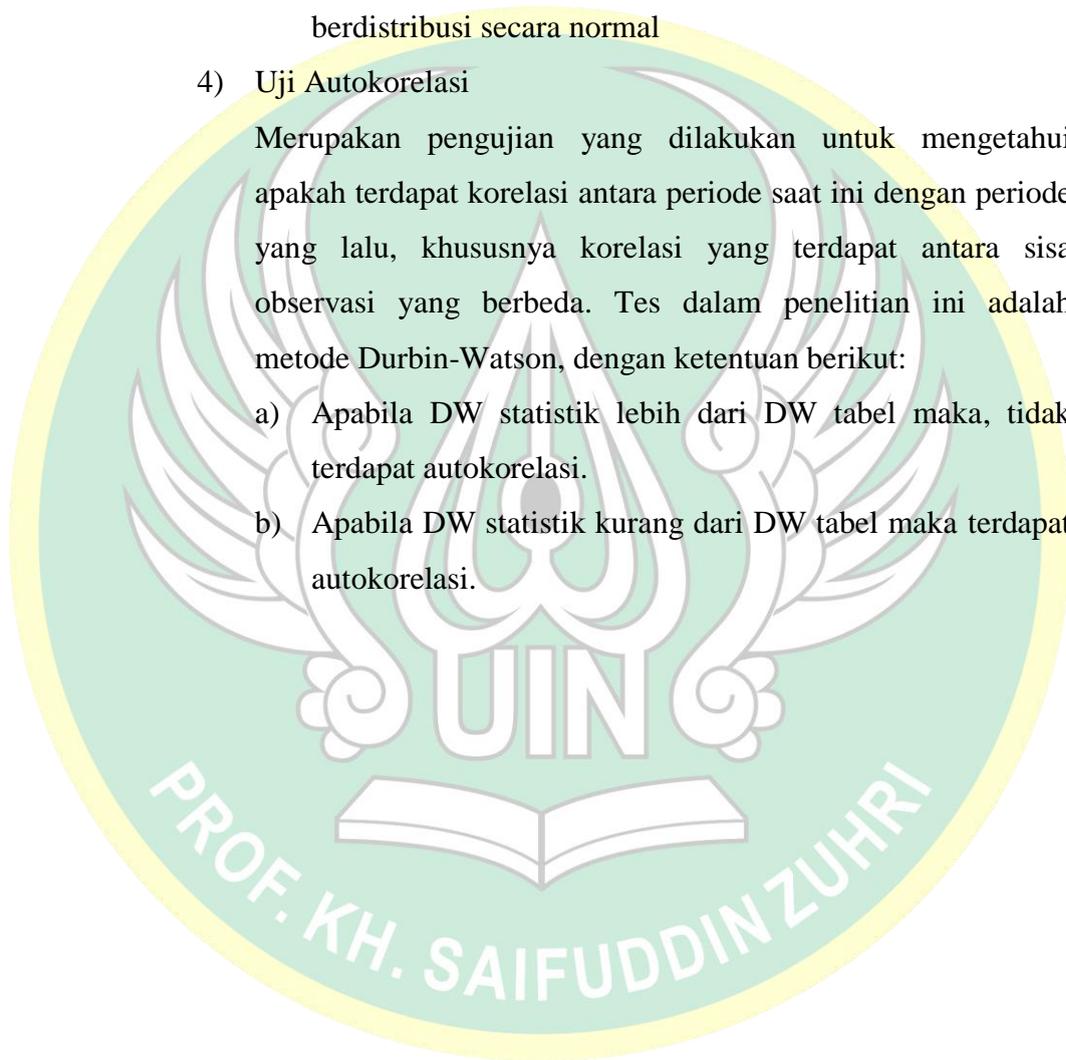
Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dengan tingkat kepercayaan 5% dan kriteria berikut:

- a) Apabila signifikansi  $>0.05$  bisa diartikan data berdistribusi secara normal
- b) Apabila signifikansi  $<0.05$  bisa diartikan data tidak berdistribusi secara normal

4) Uji Autokorelasi

Merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara periode saat ini dengan periode yang lalu, khususnya korelasi yang terdapat antara sisa observasi yang berbeda. Tes dalam penelitian ini adalah metode Durbin-Watson, dengan ketentuan berikut:

- a) Apabila DW statistik lebih dari DW tabel maka, tidak terdapat autokorelasi.
- b) Apabila DW statistik kurang dari DW tabel maka terdapat autokorelasi.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen Jawa Tengah**

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen pernah menjadi Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia Tbk. (BRIS). Pada 19 Desember 2007 terungkap BRI pertama kali mengakuisisi Jasa Arta. BRIS didirikan pada tanggal 17 November 2008, sesuai dengan hukum Islam. BRIS terutama menangani segmentasi masyarakat dan dengan cepat memperluas jangkauan produknya untuk konsumen. Pada tahun yang sama, BRIS melakukan *Initial Public Offering* (IPO) di Bursa Efek Indonesia dan menjadi anak perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pertama yang memanfaatkan layanan syariah untuk IPO. Penggabungan rencananya akan dilakukan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H antara tiga bank syariah: BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Penggabungan tersebut akan menghasilkan terbentuknya satu entitas bernama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan izin merger pada 27 Januari 2021 dengan surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Tujuan konsolidasi ketiga bank ini untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas cakupan pasar, meningkatkan kapasitas permodalan, dan menumbuhkan daya saing global antar bank syariah Indonesia.

BSI KCP Kebumen berlokasi di Jl HM Sarbini No.201 A Kec. Kebumen, Kab. Kebumen, Jawa Tengah 54315. Yang sudah beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 dengan nama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Selain fasilitas layanan jasa, fasilitas kantor seperti: ruang tunggu, mushola, toilet, ATM, tempat parkir yang tentunya digunakan untuk nasabah.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen Jawa Tengah

- Visi Perusahaan

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun

- Misi Perusahaan

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

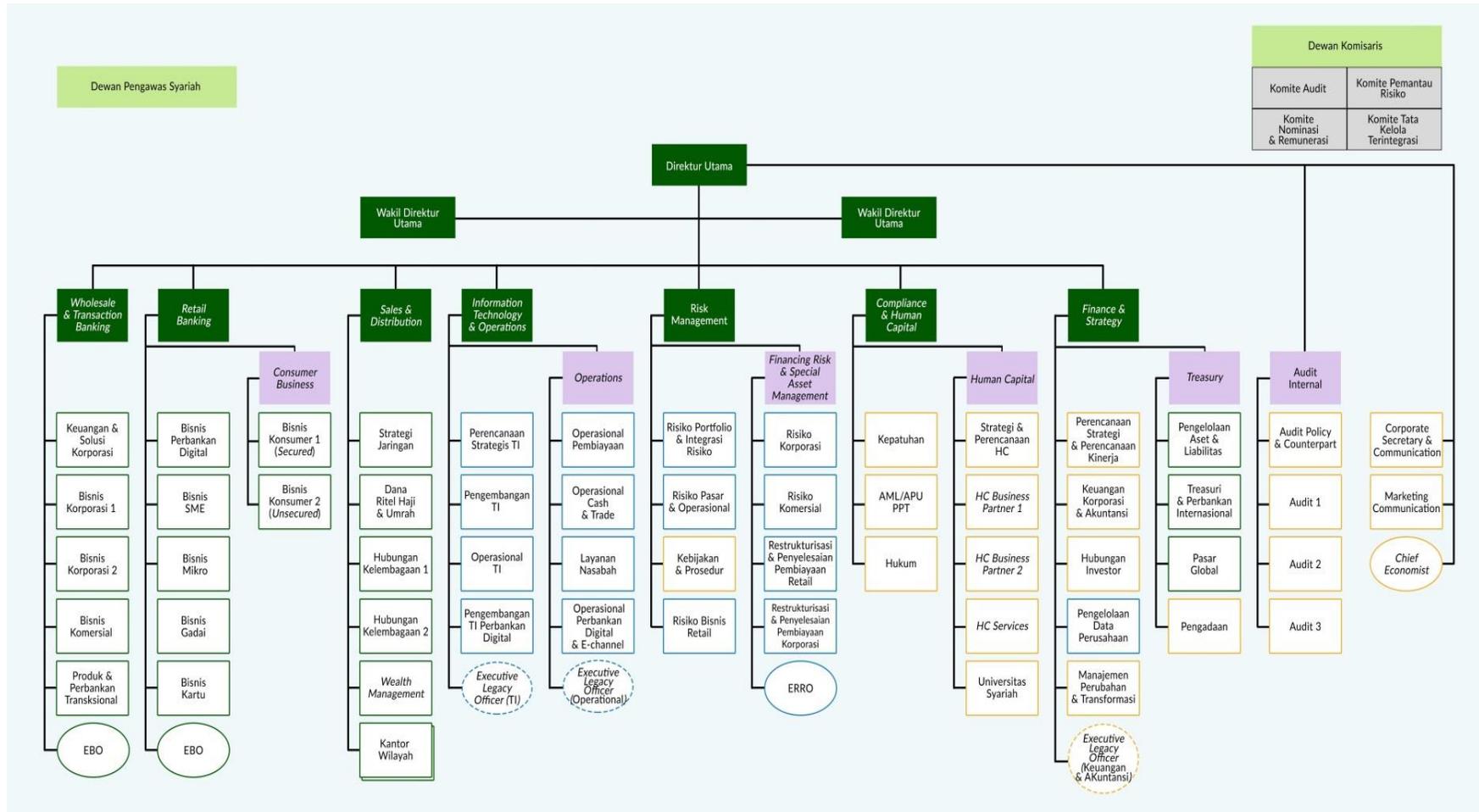
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

## 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen Jawa Tengah

Struktur organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan menjamin keberhasilan realisasi visi dan misi lembaga sepanjang pelaksanaan kegiatan operasional.

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (Tbk) tingkat pusat kami tampilkan dalam gambar di bawah:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk

Adapun data personalia dan jabatan di Bank Syariah Indonesia KCP A. Yani Kebumen adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIP	Jabatan
1	Hari Santoso	2180009338	Branch Manager
2	Nurahni Febrianti	2189011154	Branch Operation & Supervisor Manager
3	Dekky Hedyanto	2186008990	Consumer Business Staff
4	Arya Aprian Sukma	2194014087	Operational Staff
5	Teguh Susiono	2189005786	Consumer Business
6	Muchtarul Anam	2195018538	Funding & Transaction
7	Eko Andriyanto	2176002750	Micro Relationship
8	Sri Purbosari	2194014215	Teller
9	Mohammad Faqih Azayad	2197018520	Customer Service
10	Heri Widodo	219306263	Micro Staff
11	Miftahul Huda	2192015924	Micro Staff
12	Mohammad Jamaluddin	2182007844	Micro Staff
13	Nur Romadon	2186015485	Micro Staff
14	Adhi Yulianto	TAD2102008379	Security
15	Supriatin	TAD2102008380	Security
16	Sugeng	TAD2102008381	Pramubhakti

#### 4. Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen memiliki berbagai produk yang dikembangkan dengan prinsip Syariah, produk-produknya ialah:

##### a. Pendanaan dan Investasi

- 1) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 2) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 3) BSI TabunganKu
- 4) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 5) BSI Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia
- 6) BSI Tabungan Valas
- 7) BSI Tabungan Bisnis
- 8) BSI Tabungan Pensiun
- 9) BSI Tabungan Efek Syariah
- 10) BSI Tabungan Rencana
- 11) Rekening Autosave dan Qurban
- 12) BSI Tabungan Mahasiswa
- 13) BSI Tabungan Junior
- 14) BSI Tabungan Payroll
- 15) BSI Tapenas Kolektif
- 16) BSI Deposito Rupiah
- 17) BSI Deposito Valas
- 18) BSI Reksa Dana Syariah
- 19) Bancassurance
- 20) SBSN Ritel
- 21) Sukuk Wakaf Ritel
- 22) BSI Giro Valas
- 23) BSI Giro Rupiah

##### b. Pembiayaan

- 1) BSI KUR Kecil
- 2) BSI KUR Mikro

- 3) BSI KUR Makro
  - 4) BSI Griya
  - 5) BSI Mitra Guna Berkah
  - 6) BSI OTO
  - 7) BSI KPR Sejahtera
  - 8) BSI Peniunan Berkah
  - 9) Bilateral Financing
  - 10) BSI Cash Collateral
  - 11) BSI Distributor Financing
  - 12) BSI Griya Hasanah
  - 13) BSI Griya Maburr
  - 14) BSI Griya Simuda
  - 15) BSI Mitra Beragun Emas
  - 16) BSI Multiguna Hasanah
  - 17) BSI Umrah
  - 18) Mitraguna Online
  - 19) BSI Gadai Emas
  - 20) BSI Cicil Emas
- c. Jasa
- 1) Buyer Financing
  - 2) Supplier Financing
  - 3) Bank Garansi
  - 4) LC Issuance
  - 5) Penyelesaian Wesel Ekspor
  - 6) Pembiayaan Investasi
  - 7) Kustodian
  - 8) Wali Amanat
- 

## B. Penyajian Data

Penelitian ini berfokus pada populasi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen.

**Tabel 4.1.**  
**Sampel Nasabah BSI KCP Kebumen**

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Jenis/ Produk Tabungan
1	Sri Rahayu, S.Pd.	Perempuan	47	PNS	Easy Wadiah
2	Hj. Sari Saraswati, S.Pd.,SE.	Perempuan	60	Pensiunan PNS	Tab. Haji
3	Yamah	Perempuan	42	Pedagang	Easy Wadiah
4	M. Rosidin, S.Ag.	Laki-laki	52	PNS	Tab Haji
5	Yuli Rakhmawati, S.Pd. M.Pd	Perempuan	37	PNS	Tab Haji
6	Yudi Kristanto, A.Md	Laki-laki	41	Karyawan	Easy Wadiah
7	Eni Muthofidah	Perempuan	52	IRT	Tab Haji
8	Yasin Yusuf	Laki-laki	36	Karyawan	Tab Haji
9	Mukhlisin	Laki-laki	43	Pedagang	Tab Haji
10	Wiji Astuti	Perempuan	42	Karyawan	Tab. Haji
11	Risky Alifah, S.Pd.	Perempuan	34	PNS	Easy Wadiah
12	Agus Misbahudin	Laki-laki	24	Pelajar	Easy Wadiah
13	Dwi Budiningsih	Perempuan	18	Pelajar	Tab. Pelajar
14	Nur Kholis	Laki-laki	24	Pelajar	Easy Wadiah
15	Nurul Azizah	Perempuan	20	Pelajar	Tab. Pelajar
16	H. Supriyono, S.Ag.	Laki-laki	55	PNS	Tab. Haji

17	Eko Purwanto, S.Pd.	Laki-laki	54	PNS	Tab. Haji
18	Meike Rizqi	Perempuan	22	Pelajar	Tab. Pelajar
19	Sobarudin	Laki-laki	47	Pedagang	Easy Wadiah
20	H. Moh Sofyan	Laki-laki	65	Petani	Tab. Haji
21	M. Rohmat	Laki-laki	40	TNI	Tab. Haji
22	Heri Susanto	Laki-laki	38	Karyawan	Tab. Haji
23	Riska Purnama Sari	Perempuan	35	Karyawan	Tab. Haji
24	Elvira Diana	Perempuan	10	Pelajar	Tab. Junior
25	Sri Subekti	Perempuan	44	IRT	Easy Wadiah
26	H. Muslimin	Laki-laki	64	Petani	Tab. Haji
27	Ali Wardana	Laki-laki	38	Pedagang	KUR Mikro
28	Aji Jatmiko	Laki-laki	27	Karyawan	Tab Haji
29	Siti Khotijah	Perempuan	50	IRT	Tab Haji
30	H. Ashari	Laki-laki	50	Petani	Tab Haji
31	H. Mustofa	Laki-laki	53	Pedagang	Tab Haji
32	Yuliana	Perempuan	44	IRT	Easy Wadiah
33	Fatmawati, S.Ag.	Perempuan	45	PNS	Tab Haji
34	Emi Susilawati	Perempuan	35	Perawat	Tab. Haji
35	H. Darsono	Laki-laki	55	Pedagang	Tab Haji
36	Vivi Novitasari, SE.	Perempuan	45	PNS	Tab Haji
37	Achmad Dahlan, S.Pd.	Laki-laki	50	PNS	Tab Haji
38	Siti Aminah	Perempuan	35	Karyawan	Easy Wadiah
39	Muhammad Ridwan	Laki-laki	20	Karyawan	Easy Wadiah
40	Agus Ramdani	Laki-laki	27	Karyawan	Easy Wadiah

41	Arianty, S.Pd.	Perempuan	38	PNS	Tab Haji
42	Siti Mutmainah	Perempuan	48	IRT	Tab Haji
43	Komarudin	Laki-laki	46	Satpam	Easy Wadiah
44	M. Ardian Bagus S	Laki-laki	12	Pelajar	Tab Junior
45	Siti Nur Safitri	Perempuan	37	Karyawan	Easy Wadiah
46	Emi Kumalasari	Perempuan	31	Karyawan	Easy Wadiah
47	Bambang Amiruddin	Laki-laki	47	Petani	Tab Haji
48	Hj. Ummi Halimah	Perempuan	60	Pedagang	Tab Haji
49	Sukmawati, S.P.d	Perempuan	46	PNS	Tab Haji
50	Daryono	Laki-laki	42	Petani	Tab Haji
51	Samsul Maarif	Laki-laki	50	Pedagang	Tab Haji
52	Maulida Risma S, S.Sos.	Perempuan	35	PNS	Tab Haji
53	Agus Khairy	Laki-laki	42	Pedagang	KUR Mikro
54	Achmad Bachtiar	Laki-laki	39	Pedagang	KUR MIKRO
55	Siti Fajriyah	Perempuan	42	Pedagang	Easy Wadiah
56	Irwan Santoso	Laki-laki	32	Pedagang	KUR Mikro
57	H. Slamet	Laki-laki	49	Pedagang	Tab Haji
58	Slamet Santoso	Laki-laki	40	Karyawan	Easy Wadiah
59	Nurmalita	Perempuan	39	IRT	Easy Wadiah
60	Purnomo	Laki-laki	44	Perangkat Desa	Tab Haji
61	Hendrik Firmansyah	Laki-laki	36	Perangkat Desa	Tab Haji
62	Nur Aeni	Perempuan	43	Karyawan	Easy Wadiah
63	M Khoirul Anam	Laki-laki	21	Karyawan	Easy Wadiah

64	Achmad Bachtiar	Laki-laki	22	Karyawan	Easy Wadiah
65	Novita Ningsih	Perempuan	23	Karyawan	Easy Wadiah
66	Hj. Triyani, S.Pd.	Perempuan	60	Pensiunan PNS	Tab Haji
67	H. Sukur	Laki-laki	62	Pedagang	Tab Haji
68	Waliman	Laki-laki	58	Petani	Tab Haji
69	Hj. Wahyuni	Perempuan	58	Pedagang	Tab Haji
70	Muhammad Taufik	Laki-laki	40	Satpam	Easy Wadiah
71	H. Amiruddin	Laki-laki	52	Pedagang	Tab Haji
72	Haryanto	Laki-laki	53	Petani	Tab Haji
73	Hj. Puji Lestari, S.Pd.,SE.	Perempuan	45	PNS	Tab Haji
74	Muhammad Ismail	Laki-laki	40	Pedagang	KUR Mikro
75	Sartika Dewi P	Perempuan	26	Karyawan	Easy Wadiah
76	Dwi Anggraeni	Perempuan	26	Karyawan	EasyWadiah
77	H. Sutarmin	Laki-laki	55	Pedagang	Tab Haji
78	Hj. Purwanti	Perempuan	52	IRT	Tab Haji
79	Ahmad Sirajuddin	Laki-laki	20	Pelajar	Tab Haji
80	Supratman	Laki-laki	46	Montir	KUR Mikro
81	Fatmawati	Perempuan	44	IRT	Easy Wadiah
82	Juniarto	Laki-laki	45	Petani	KUR Mikro
83	Suharto	Laki-laki	45	Pedagang	KUR Mikro
84	Desi Ratnasari	Perempuan	30	Karyawan	Easy Wadiah
85	Nur Hidayah	Perempuan	28	Karyawan	Easy Wadiah
86	Ibrahim Maulana	Laki-laki	27	Karyawan	Easy Wadiah
87	Fitriyaningsih	Perempuan	27	Karyawan	Easy Wadiah

88	Astuti Novitasari	Perempuan	28	Karyawan	Easy Wadiah
89	M Rosyad	Laki-laki	26	Karyawan	Easy Wadiah
90	Muhammad Fatih	Laki-laki	26	Karyawan	Easy Wadiah
91	H Sohib	Laki-laki	50	Pedagang	Tab Haji
92	Dimas Wrawan	Laki-laki	27	Karyawan	EasyWadiah
93	Siti Nurjannah	Perempuan	34	Karyawan	Easy Wadiah
94	Yolanda S	Perempuan	23	Karyawan	Easy Wadiah
95	Tiyas Ayu K	Perempuan	24	Karyawan	Easy Wadiah
96	Abdul Salim	Laki-laki	52	Petani	Tab Haji
97	Siti Salamah	Perempuan	50	Pedagang	Tab Haji
98	Sugianto	Laki-laki	53	Petani	Tab Haaji
99	Faisal Nur Riski	Laki-laki	27	Pedagang	Tab Haji
100	Zahra Annisa	Perempuan	27	Perawat	Tab Haji

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Komulatif Jawaban Responden**

No.	Aspek <i>Banking Service Quality</i>	Jumlah Komulatif Jawaban Responden
1.	Keefektifan dan Jaminan ( $X_1$ )	1964
2	Akses ( $X_2$ )	1963
3	Harga ( $X_3$ )	1962
4	Keterwujudan ( $X_4$ )	1972
5	Portofolio Jasa ( $X_5$ )	1965
6	Kehandalan ( $X_6$ )	1977

## 1) Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
	Perempuamn	1	1.0	1.0	55.0
	Perempuan	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

Data yang disajikan pada tabel menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Peserta survei terdiri dari 54 orang, atau 54%, yang diidentifikasi sebagai perempuan, dan 46 individu, atau 46%, yang diidentifikasi sebagai laki-laki.

## 2) Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	8	8.0	8.0	8.0
	Karyawan Swasta	29	29.0	29.0	37.0
	Montir	1	1.0	1.0	38.0
	Pedagang	21	21.0	21.0	59.0
	Pedgang	1	1.0	1.0	60.0
	Pelajar	8	8.0	8.0	68.0
	Pensiunan PNS	2	2.0	2.0	70.0
	Perangkat Desa	2	2.0	2.0	72.0
	Perawat	2	2.0	2.0	74.0
	Petani	10	10.0	10.0	84.0
	PNS	13	13.0	13.0	97.0
	Satpam	2	2.0	2.0	99.0
	TNI	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

Tabel di atas menunjukkan responden dengan pekerjaan Karyawan mendominasi responden. Penyebaran profesi responden yang memilih

Bank Syariah Indonesia cukup variatif dari berbagai kalangan masyarakat.

### 3) Karakteristik Responden Berdasar Usia

Tabel 4.5  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Statistics**

Usia

N	Valid	100
	Missing	0
Percentiles	10	23.00
	20	27.00
	30	32.60
	40	37.40
	50	41.50
	60	44.00
	70	47.00
	80	51.60
	90	55.00

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

### 4) Karakteristik Berdasarkan Jenis/Produk BSI

Tabel 4.6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis/ Produk BSI

**Jenis/Produk Tabungan (BSI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Easy Wadiah	37	37.0	37.0	37.0
	KUR Mikro	8	8.0	8.0	45.0
	Tab. Haji	50	50.0	50.0	95.0
	Tab. Junior	2	2.0	2.0	97.0
	Tab. Pelajar	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

Dari tabel di atas disimpulkan sebagian besar responden mempercayakan Bank Syariah Indonesia dalam memilih Tabungan Haji.

## C. Analisis Data dan Pembahasan

### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Cara yang digunakan untuk mengetahui validitas suatu alat pengukur ialah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Skor total ialah nilai yang diperoleh pada masing-masing item (Isna & Wardo, 2013,p.341). Selanjutnya suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika koefisien korelasi setiap butir soal skor total harus positif dan koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $100-2$ . Nilai  $r_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini yaitu 0.200.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau  $\alpha = 5\%$ , maka kriteria pengujiannya:

- Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah valid.
- Apabila  $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ , artinya pernyataan atau indikator tersebut adalah tidak valid.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Item Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Variabel Kefektifan dan Jaminan	133.81	83.145	.117	.753
X1.2	133.77	82.745	.140	.752
X1.3	133.78	84.335	.035	.757
X1.4	133.82	76.109	.598	.728
X1.5	133.78	83.608	.084	.755
Variabel Akses	133.85	84.533	.020	.758
X2.2	133.76	77.639	.521	.733
X2.3	133.79	85.440	-.038	.760
X2.4	133.78	83.608	.084	.755
X2.5	133.79	79.036	.399	.739

Variabel Harga	133.82	76.109	.598	.728
X3.2	133.76	80.629	.294	.744
X3.3	133.76	77.639	.521	.733
X3.4	133.82	85.301	-.029	.760
X3.5	133.82	76.109	.598	.728
Variabel Keterwujudan	133.73	80.583	.306	.744
X4.2	133.76	77.639	.521	.733
X4.3	133.79	79.036	.399	.739
X4.4	133.79	77.703	.494	.734
X4.5	133.81	85.691	-.055	.761
Variabel Portofolio Jasa	133.79	79.036	.399	.739
X5.2	133.73	80.583	.306	.744
X5.3	133.82	76.109	.598	.728
X5.4	133.79	83.036	.128	.752
X5.5	133.82	85.967	-.073	.762
Variabel Kehandalan	133.82	76.109	.598	.728
X6.2	133.79	83.541	.090	.754
X6.3	133.70	80.192	.346	.742
X6.4	133.76	80.629	.294	.744
X6.5	133.76	77.639	.521	.733
Variabel Kepuasan Nasabah	133.83	84.991	-.010	.759
Y2	133.82	85.886	-.069	.762
Y3	133.76	86.285	-.094	.764
Y4	133.70	83.747	.085	.754
Y5	133.80	84.707	.006	.759

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

Pada tabel 4.8 telah dilakukan uji validitas terhadap 100 kuesioner dengan tingkat signifikansi 5% maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,200. Sehingga semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai koefisien kolerasi yang lebih besar.

Uji validitas dilakukan dengan menetapkan korelasi antara skor setiap item dengan total skor setiap atribut. Uji Validitas digunakan untuk menilai ketepatan dan keakuratan suatu instrumen penelitian dalam mengukur item pernyataan. Pernyataan ini harus menunjukkan korelasi positif yang kuat dan dianggap sangat valid.

*Correcteed item total correlation* merupakan korelasi antar skor item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasi nilai kritis  $r_{\text{tabel}}$ , bila  $r_{\text{hitung}} >$  nilai kritis  $r_{\text{tabel}}$  *product moment* maka instrument dinyatakan valid atau sah keberadaannya.

Validitas setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini dinilai dengan uji berikut:

## Descriptive Statistics Correlations

Varibel	N	Mean	Std. Deviation
Keefektifan dan Jamian X <sub>1</sub>	100	19,64	1,679
Akses X <sub>2</sub>	100	19,63	1,655
Harga X <sub>3</sub>	100	19,62	2,255
Keterwujudan X <sub>4</sub>	100	19,72	1,923
Portofolio Jasa X <sub>5</sub>	100	19,65	2,022
Kehandalan X <sub>6</sub>	100	19,77	1,927
Kepuasan nasabah Y	100	19,69	2,073
Total Jawaban	100	137,72	9,248

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji Validitas:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  = valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  = tidak valid

Tabel 4.8  
Hasil Uji Validitas

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jml	118.08	67.347	.557	.779
Jml	118.09	67.658	.555	.780
Jml	118.10	55.485	.742	.738
Jml	118.00	59.071	.769	.738
Jml	118.07	63.520	.556	.778
Jml	117.95	56.553	.871	.718
Jml	118.03	84.393	-.083	.885

Sumber: Hasil olahan SPSS versi 29, 2024

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel keefektifan dan jaminan diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,779) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel

keefektifan dan jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan Akses diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,780) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel akses yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel Harga diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,738) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel keterwujudan diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,738) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel keterwujudan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel portofolio jasa diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,778) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel portofolio jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Validitas dari ketujuh butir pernyataan variabel kehandalan diperoleh *Corrected Item Total Correlation*  $r_{hitung}$  (0,718) >  $r_{tabel}$  (0,220). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kehandalan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan pada kuisioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan layak dijadikan instrument dalam mengukur data penelitian.

#### 1. Uji Reliabilitas

Instrument penelitian ini dikatakan reliable atau handal apabila dipergunakan berulang kali untuk mengukur obyek yang sama sehingga dihasilkan data yang sama. Dalam melakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian adalah dengan menggunakan *Alpha Cronbach* yang mengelompokan item-item

jadi beberapa belahan. Jika  $r_{hitung} >$  nilai Kritis  $r_{tabel}$  *product moment* maka data penelitian dianggap reliable atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisisan data guna menguji hipotesis. (Semaun, 2017)

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	35

Dasar dalam pengambilan keputusan dalam Uji Reliabilitas adalah:

Jika  $alpha > r_{tabel}$  = konsisten

Jika  $alpha < r_{tabel}$  = tidak konsisten

Data pada tabel diatas meunnjukan hasil analisis uji reliabilitas, yang pada mana nilai *Cronbach's Alpha rhitung* dari 100 pernyataan. Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0.752

Dalam hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dikatakan bahwa instrument penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak memunculkan arti ganda sehingga dikatakan terjamin konsistensinya di dalam mengukur Pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah.

#### D. Hasil Uji Analisis Data

##### 1. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Koefisien korelasi peringkat Spearman Korelasi adalah ukuran statistik yang mengukur hubungan antara dua variabel dalam skala ordinal. Hal ini dapat diterapkan pada data dari sumber yang berbeda dan tidak mengharuskan data mengikuti distribusi normal (Slamet, 1993; Sugiyono,

2006). Isna Wardo dan Pratikno (2013) juga membahas penggunaan korelasi. Untuk mengevaluasi hipotesis penelitian, seseorang dapat menentukan korelasinya dengan membandingkan nilai-nilai. Apabila nilai *sig. (2-tailed)*  $\geq 0,05$  maka tidak berkorelasi dan apabila nilai *sig. (2-tailed)*  $\leq 0,05$  maka berkorelasi

Untuk mengartikan koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan, dapat mengacu pada pedoman mengartikan nilai koefisien korelasi berikut ini.

		Correlations						
		Variabel Keefektifan dan Jaminan	Variabel Akses	Variabel Harga	Variabel Keterwujudan	Variabel Portofolio Jasa	Variabel Kehandalan	Variabel Kepuasan Nasabah
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.613**	.544**	.541**	.309**	.642**	-.040
	Sig. (2-tailed)	.	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	.685
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Akses	Correlation Coefficient	.613**	1.000	.504**	.504**	.360**	.602**	.003
	Sig. (2-tailed)	<.001	.	<.001	<.001	<.001	<.001	.979
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Harga	Correlation Coefficient	.544**	.504**	1.000	.716**	.621**	.824**	-.085
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.	<.001	<.001	<.001	.391
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	.541**	.504**	.716**	1.000	.702**	.785**	-.019
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.	<.001	<.001	.848
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Portofolio Jasa	Correlation Coefficient	.309**	.360**	.621**	.702**	1.000	.572**	-.084
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	<.001	.	<.001	.399
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	.642**	.602**	.824**	.785**	.572**	1.000	.048
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.	.629
	N	103	103	103	103	103	103	103
Variabel Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	-.040	.003	-.085	-.019	-.084	.048	1.000
	Sig. (2-tailed)	.685	.979	.391	.848	.399	.629	.
	N	103	103	103	103	103	103	103

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

Dari hasil output diatas, dapat diketahui bahwa perhitungan korelasi rank spearman dapat disimpulkan bahwa secara umum semua variabel independent yang terdiri dari variabel Keefektifan dan Jaminan (X1), Akses (X2), variabel Harga (X3), Keterwujudan (X4), Portofolio Jasa (X5), x Kehandalan (X6) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 4.9  
Pedoman Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00	Tidak ada korelasi
0.01 – 0.199	Sangat lemah atau sangat rendah
0.20 – 0.399	Lemah atau rendah
0.40 – 0.599	Sedang atau cukup
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 0.999	Sangat kuat
1.00	Sempurna

Sumber: Adaptasi dan Modifikasi dari Sigiyono (2006)

## 2. Hasil Uji Regresi Ordinal

Analisis Regresi Ordinal merupakan analisis regresi yang biasa digunakan untuk mengolah data yang terdapat variabel dengan skala ordinal. Tujuan analisis dengan regresi ini adalah sama dengan regresi yang lainnya yaitu untuk bisa mengetahui berapa besar pengaruh variabel independent dengan variabel dependent. Dalam analisis Regresi Ordinal, variabel independent dapat berupa kovariat (variabel kontinyu) (lihat Hari Basuki N,2004). (Isna Warto dan Pratikno,2013).

Hasil pengujian regresi ordinal dalam penelitian ini menggunakan SPSS Versi 24 antara lain sebagai berikut:

### a. Regresi Ordinal Bivariate

- 1) Hasil pengujian keefektifan dan jaminan ( $X_1$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.10  
*Case Processing Summary* Aspek Keefektifan dan Jaminan

Case Processing Summary			
		N	Marginal Percentage
Jml	16	1	1.0%
	17	9	9.0%
	18	19	19.0%
	19	19	19.0%
	20	21	21.0%
	21	13	13.0%
	22	15	15.0%
	23	3	3.0%
	Variabel Kepuasan Nasabah	2	2
3		34	34.0%
4		37	37.0%
5		27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing	1		
Total	101		

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam marginal percentage tertinggi sebanyak 20 poin.

Tabel 4.11  
*Model Fitting Information* Aspek Keefektifan dan Jaminan

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	76.162			
Final	70.929	5.232	3	.156

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 76,162 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan variabel independen ke model (*final*) 70,929. Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 5,232.

Tabel 4.12  
*Goodness-of-Fit* Aspek Keefektifan dan Jaminan

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	17.208	18	.509
Deviance	17.742	18	.473

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 17,208 dengan signifikansi (0,509) dengan *deviance* sebesar 18 dengan signifikansi (0,473). Hal ini berarti model sesuai data empiris atau layak digunakan.

Tabel 4.13  
*Pseudo R-square* Aspek Keefektifan dan Jaminan

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.051
Nagelkerke	.052
McFadden	.014

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel keefektifan dan jaminan. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke-tiga yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel keefektifan dan jaminan sebesar 0,014.

Tabel 4.14  
*Parameter Estimates* Aspek Keefektifan dan Jaminan

		Parameter Estimates					95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml = 16]	-4.479	1.044	18.399	1	<.001	-6.526	-2.433
	[Jml = 17]	-2.070	.438	22.360	1	<.001	-2.929	-1.212
	[Jml = 18]	-.757	.361	4.390	1	.036	-1.465	-.049
	[Jml = 19]	.078	.352	.049	1	.825	-.613	.768
	[Jml = 20]	1.013	.368	7.599	1	.006	.293	1.734
	[Jml = 21]	1.773	.402	19.493	1	<.001	.986	2.560
	[Jml = 22]	3.765	.673	31.309	1	<.001	2.446	5.084
Location	[Y1=2]	2.015	1.337	2.272	1	.132	-.605	4.635
	[Y1=3]	-.156	.454	.117	1	.732	-1.045	.734
	[Y1=4]	.512	.448	1.308	1	.253	-.366	1.390
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisien regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Wardo, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 3,765 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,479. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk keefektifan dan jaminan diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

2) Hasil pengujian akses ( $X_2$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.15  
*Case Processing Summary* Aspek Akses

Case Processing Summary			
	N		Marginal Percentage
Jml	16	1	1.0%
	17	12	12.0%
	18	10	10.0%
	19	28	28.0%
	20	14	14.0%
	21	23	23.0%
	22	9	9.0%
	23	2	2.0%
	24	1	1.0%
	Variabel Kepuasan Nasabah	2	2
3		34	34.0%
4		37	37.0%
5		27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing		1	
Total		101	

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam *marginal percentage* tertinggi sebanyak 19 poin.

Tabel 4.16  
*Model Fitting Information* Aspek Akses

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	74.263			
Final	72.193	2.070	3	.558

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 74,263 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan variabel independen ke model (*final*) 72,193. Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 2,070.

Tabel 4.17  
*Goodness-of-Fit* Aspek Akses

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	17.233	21	.697
Deviance	17.981	21	.650

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 17,233 dengan signifikansi (0,697) dengan *deviance* sebesar 21 dengan signifikansi (0,650). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan.

Tabel 4.18  
Pseudo R-square Aspek Akses

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.020
Nagelkerke	.021
McFadden	.006

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel akses. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel akses 0,006.

Tabel 4.19  
*Parameter Estimates* Aspek Akses

		Parameter Estimates					95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_A = 16]	-4.793	1.050	20.843	1	<.001	-6.851	-2.736
	[Jml_A = 17]	-2.096	.424	24.461	1	<.001	-2.926	-1.265
	[Jml_A = 18]	-1.402	.382	13.455	1	<.001	-2.151	-.653
	[Jml_A = 19]	-.140	.353	.157	1	.692	-.833	.553
	[Jml_A = 20]	.449	.356	1.592	1	.207	-.249	1.148
	[Jml_A = 21]	1.845	.420	19.331	1	<.001	1.022	2.667
	[Jml_A = 22]	3.348	.655	26.128	1	<.001	2.064	4.632
Location	[Jml_A = 23]	4.466	1.047	18.183	1	<.001	2.413	6.519
	[Y1=2]	1.314	1.314	1.000	1	.317	-1.261	3.889
	[Y1=3]	-.268	.457	.344	1	.557	-1.163	.627
	[Y1=4]	-.303	.449	.456	1	.500	-1.182	.576
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.  
a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisiensi regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Warto, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 4,466 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,793. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk akses diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

3) Hasil pengujian harga ( $X_3$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.20  
Case Processing Summary Aspek Harga

**Case Processing Summary**

	N	Marginal Percentage
Jml	14	1.0%
	15	2.0%
	16	5.0%
	17	18.0%
	18	5.0%
	19	12.0%
	20	16.0%
	21	16.0%
	22	18.0%
	23	6.0%
	24	1.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2.0%
	3	34.0%
	4	37.0%
	5	27.0%
Valid	100	100.0%
Missing	1	
Total	101	

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam *marginal percentage* tertinggi sebanyak 18 poin.

Tabel 4.21  
Model Fitting Information Aspek Harga

**Model Fitting Information**

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	90.189			
Final	89.636	.553	3	.907

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 90,189 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan variabel independen ke model (*final*) 89,636. Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 0,553.

Tabel 4.22  
Goodness-of-Fit Aspek Harga

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	26.157	27	.510
Deviance	25.499	27	.547

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 26,157 dengan signifikansi (0,510) dengan *deviance* sebesar 27 dengan signifikansi (0,547). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan.

Tabel 4.23  
Pseudo R-square Aspek Harga

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.006
Nagelkerke	.006
McFadden	.001

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel harga. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel harga sebesar 0,001.

Tabel 4.24  
Parameter Estimates Aspek Harga

Parameter Estimates								
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_B = 14]	-4.611	1.046	19.435	1	<.001	-6.661	-2.561
	[Jml_B = 15]	-3.492	.654	28.531	1	<.001	-4.773	-2.211
	[Jml_B = 16]	-2.457	.468	27.522	1	<.001	-3.376	-1.539
	[Jml_B = 17]	-1.058	.368	8.283	1	.004	-1.779	-.338
	[Jml_B = 18]	-.811	.360	5.067	1	.024	-1.518	-.105
	[Jml_B = 19]	-.289	.352	.676	1	.411	-.979	.400
	[Jml_B = 20]	.364	.353	1.069	1	.301	-.327	1.056
	[Jml_B = 21]	1.103	.370	8.917	1	.003	.379	1.828
	[Jml_B = 22]	2.586	.487	28.182	1	<.001	1.631	3.541
Location	[Y1=23]	4.592	1.046	19.279	1	<.001	2.542	6.642
	[Y1=2]	.734	1.292	.323	1	.570	-1.798	3.266
	[Y1=3]	-.066	.452	.021	1	.884	-.951	.819
	[Y1=4]	-.008	.443	.000	1	.985	-.877	.860
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisiensi regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Warto, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 4,592 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,611. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk harga diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

4) Hasil pengujian keterwujudan ( $X_4$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.25  
*Case Processing Summary* Aspek Keterwujudan

Case Processing Summary			
	N		Marginal Percentage
Jml	15	1	1.0%
	16	5	5.0%
	17	11	11.0%
	18	6	6.0%
	19	21	21.0%
	20	18	18.0%
	21	19	19.0%
	22	13	13.0%
	23	6	6.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2	2.0%
	3	34	34.0%
	4	37	37.0%
	5	27	27.0%
Valid	100	100.0%	
Missing		1	
Total		101	

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam *marginal percentage* tertinggi sebanyak 19 poin.

Tabel 4.26  
Model Fitting Information Aspek Keterwujudan

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	83.777			
Final	81.734	2.043	3	.563

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 83,77 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan variabel independen ke model (*final*) 81,734. Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 2,043.

Tabel 4.27  
*Goodness-of-Fit* Aspek Keterwujudan

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	19.548	21	.550
Deviance	21.068	21	.455

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 19,548 dengan signifikansi (0,550) dengan *deviance* sebesar 21 dengan signifikansi (0,455). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan.

Tabel 4.28  
*Pseudo R-square* Aspek Keterwujudan

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.020
Nagelkerke	.021
McFadden	.005

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel keterwujudan. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel keterwujudan sebesar 0,005.

Tabel 4.29  
*Parameter Estimates* Aspek Keterwujudan

		Parameter Estimates					95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_C = 15]	-4.651	1.047	19.727	1	<.001	-6.704	-2.599
	[Jml_C = 16]	-2.807	.513	29.955	1	<.001	-3.812	-1.802
	[Jml_C = 17]	-1.639	.395	17.222	1	<.001	-2.412	-.865
	[Jml_C = 18]	-1.259	.376	11.233	1	<.001	-1.996	-.523
	[Jml_C = 19]	-.283	.352	.644	1	.422	-.974	.408
	[Jml_C = 20]	.462	.354	1.696	1	.193	-.233	1.156
	[Jml_C = 21]	1.446	.386	14.017	1	<.001	.689	2.203
	[Jml_C = 22]	2.762	.516	28.669	1	<.001	1.751	3.773
Location	[Y1=2]	1.516	1.310	1.340	1	.247	-1.051	4.083
	[Y1=3]	-.079	.453	.030	1	.862	-.966	.808
	[Y1=4]	-.115	.444	.066	1	.797	-.986	.757
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisien regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Warto, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 2,762 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,651. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk keterwujudan diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

5) Hasil pengujian portofolio jasa ( $X_5$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.30  
*Case Processing Summary* Aspek Portofolio Jasa

		Case Processing Summary	
		N	Marginal Percentage
Jml	15	1	1.0%
	16	4	4.0%
	17	10	10.0%
	18	15	15.0%
	19	18	18.0%
	20	20	20.0%
	21	13	13.0%
	22	9	9.0%
	23	7	7.0%
	24	3	3.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2	2.0%
	3	34	34.0%
	4	37	37.0%
	5	27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing		1	
Total		101	

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam *marginal percentage* tertinggi sebanyak 20 poin.

Tabel 4.31  
*Model Fitting Information* Aspek Portofolio Jasa

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	88,660			
Final	87,286	1,374	3	.712

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 88,660 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan variabel independen ke model (*final*) 87,286. Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 1,374.

Tabel 4.32  
*Goodness-of-Fit* Aspek Portofolio Jasa

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	20,348	24	.677
Deviance	21,575	24	.605

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 20,348 dengan signifikansi (0,677) dengan *deviance* sebesar 24 dengan signifikansi (0,605). Hal ini berarti model sesuai data empiris atau layak digunakan.

Tabel 4.33  
*Pseudo R-square* Aspek Portofolio Jasa

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.014
Nagelkerke	.014
McFadden	.003

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel portofolio jasa. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel portofolio jasa sebesar 0,003.

Tabel 4.34  
*Parameter Estimates* Aspek Portofolio Jasa

Parameter Estimates							
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval
							Lower Bound Upper Bound
Threshold	[Jml_D = 15]	-4.322	1.041	17.237	1	<.001	-6.362 -2.282
	[Jml_D = 16]	-2.672	.533	25.140	1	<.001	-3.717 -1.628
	[Jml_D = 17]	-1.457	.392	13.796	1	<.001	-2.226 -.688
	[Jml_D = 18]	-.563	.356	2.501	1	.114	-1.261 .135
	[Jml_D = 19]	.215	.352	.372	1	.542	-.475 .904
	[Jml_D = 20]	1.063	.367	8.386	1	.004	.344 1.782
	[Jml_D = 21]	1.770	.396	19.925	1	<.001	.993 2.547
	[Jml_D = 22]	2.520	.454	30.850	1	<.001	1.631 3.409
	[Jml_D = 23]	3.794	.663	32.725	1	<.001	2.494 5.094
Location	[Y1=2]	.987	1.286	.588	1	.443	-1.534 3.508
	[Y1=3]	.451	.453	.987	1	.320	-.438 1.339
	[Y1=4]	.332	.444	.556	1	.456	-.540 1.203
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.

Link function: Logit.  
a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisiensi regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Wardo, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 3,794 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,322. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk portofolio jasa diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

6) Hasil pengujian kehandalan ( $X_6$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.35  
*Case Processing Summary* Aspek Kehandalan

		N	Marginal Percentage
Jml	15	1	1.0%
	16	5	5.0%
	17	9	9.0%
	18	9	9.0%
	19	16	16.0%
	20	24	24.0%
	21	17	17.0%
	22	12	12.0%
	23	6	6.0%
	24	1	1.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2	2.0%
	3	34	34.0%
	4	37	37.0%
	5	27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing		1	
Total		101	

Bagian yang pertama adalah *case processing summary*. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 100 responden dan semua dapat diolah karena tidak terdapat kategori *missing*. Berdasarkan dari data 100 responden, diketahui bahwa dari 5 pertanyaan setiap aspek *Banking Service Quality*, sebagian besar responden menjawab nilai 4 (kategori setuju). Hal tersebut nampak dalam *marginal percentage* tertinggi sebanyak 20 poin.

Tabel 4.36  
*Model Fitting Information* Aspek Kehandalan

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	82.175			
Final	79.287	2.888	3	.409

Link function: Logit.

Tabel di atas merupakan tabel model *fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai *-2log likelihood* awal tanpa memasukan variabel independen (*intercept only*) nilai sebesar 82,175 sedangkan nilai *-2 log likelihood* dengan memasukan

variabel independen ke model (*final* 79,287). Perubahan ini merupakan nilai *chi-square* yaitu 2,888.

Tabel 4.37  
*Goodness-of-Fit* Aspek Kehandalan

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	18.321	24	.787
Deviance	16.921	24	.852

Link function: Logit.

Tabel *goodness-of-fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai *pearson* sebesar 18,321 dengan signifikansi (0,787) dengan *deviance* sebesar 24 dengan signifikansi (0,852). Hal ini berarti model sesuai data empiris atau layak digunakan.

Tabel 4.38  
*Pseudo R-square* Aspek Kehandalan

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.028
Nagelkerke	.029
McFadden	.007

Link function: Logit.

Selanjutnya pada bagian output *Pseudo R-square* menjelaskan mengenai variasi tingkat kepuasan nasabah yang dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu variabel kehandalan. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga yang menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel kehandalan sebesar 0,007.

Tabel 4.39  
*Parameter Estimates* Aspek Kehandalan

Parameter Estimates							95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_E = 15]	-4.865	1.050	21.464	1	<.001	-6.924	-2.807
	[Jml_E = 16]	-3.022	.522	33.589	1	<.001	-4.045	-2.000
	[Jml_E = 17]	-2.001	.413	23.423	1	<.001	-2.811	-1.190
	[Jml_E = 18]	-1.408	.381	13.679	1	<.001	-2.154	-.662
	[Jml_E = 19]	-.647	.358	3.261	1	.071	-1.348	.055
	[Jml_E = 20]	.363	.354	1.055	1	.304	-.330	1.057
	[Jml_E = 21]	1.259	.380	10.961	1	<.001	.514	2.004
	[Jml_E = 22]	2.395	.482	24.732	1	<.001	1.451	3.339
	[Jml_E = 23]	4.403	1.042	17.846	1	<.001	2.360	6.446
	Location	[Y1=2]	.811	1.293	.393	1	.531	-1.724
[Y1=3]		-.589	.456	1.669	1	.196	-1.483	.305
[Y1=4]		-.135	.445	.092	1	.762	-1.007	.737
[Y1=5]		0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel *parameter estimates* menjelaskan pengaruh masing-masing koefisiensi regresi, apakah signifikansi atau tidak, dengan ketentuan jika nilai pada kolom *sig.*  $\leq \infty$  (0,05) berarti signifikan (Isna & Warto, 2013, p. 309). Berdasarkan hasil perhitungan parameter estimate tersebut, dapat dilihat komulasi jawaban tertinggi responden menunjukkan nilai 4,403 dan komulasi jawaban terendah responden menunjukkan -4,865. Makna yang dapat diambil berdasar *parameter* di atas adalah semakin buruk kehandalan diterapkan di BSI KCP Kebumen maka akan semakin menurunkan kepuasan nasabah, atau begitu juga sebaliknya.

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Banking Service Quality* yang terdiri dari 6 aspek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di BSI KCP Kebumen Jawa Tengah.

Aspek *Banking Service Quality* (BSQ) yang terdiri dari efektivitas dan jaminan dimana bergantung pada penggabungan kompetensi staf, tingkat kemahiran karyawan yang tinggi, dan adanya langkah-langkah keselamatan; akses yang mengacu pada komentar konsumen mengenai peralatan dan aspek yang menjamin akses transaksi yang mudah dan andal; harga yang merupakan penentu biaya yang dibebankan; harga berkaitan dengan keadaan, instrumen, dan modalitas pemberian layanan; portofolio layanan seringkali komprehensif dalam hal fasilitas dan selaras dengan tren yang berlaku di industri perbankan; serta keandalan yang berkaitan dengan aspek penyimpanan informasi dan penyampaian layanan dengan sempurna secara empiris terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan Bahia dan Nantel, menyajikan sistem dosis baru yang dirancang untuk menilai kualitas bisnis jasa keuangan, yang juga disebut *Banking Service Quality* (BSQ).

Kajian yang dilakukan menunjukkan terdapat enam karakteristik yang disebut dengan kualitas layanan perbankan dan layanan perbankan yang secara khusus dikenal dengan *Banking Service Quality* (BSQ).

Keenam aspek BSQ tersebut memiliki pengaruh terhadap nilai kepuasan pelanggan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Janes F. Engel dkk, kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan pelanggan setelah melakukan pembelian. Dianggap memuaskan apabila hasilnya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil yang dihasilkan tidak memenuhi keinginan pelanggan.

Kotler menegaskan bahwa kepuasan pelanggan tercapai ketika produk yang dibeli atau dikonsumsi sesuai dengan harapan mereka. Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan layanan yang telah mereka janjikan untuk diberikan kepada klien. Pentingnya kepuasan konsumen terletak pada keharusan untuk memenuhi dan mewujudkan kepuasan itu sendiri. Kepuasan internal mengacu pada keadaan di mana individu merasakan kepuasan sehubungan dengan kompensasi finansial, pengakuan atas pekerjaan mereka, dan hubungan positif di tempat kerja. Setelah realisasinya, staf menunjukkan layanan yang patut dicontoh kepada pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dicapai ketika staf menunjukkan rasa kegembiraan yang kuat dalam melayani pelanggan atau klien.

Dari uraian definisi tersebut di atas, memang benar bahwa pada kenyataannya nilai-nilai aspek BSQ mempengaruhi nilai kepuasan nasabah. Semakin tinggi aspek-aspek BSQ disajikan maka semakin puas pula nasabah merasakannya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dari kesemua aspek *Banking Service Quality* yang terdiri dari aspek keefektifan dan jaminan,

akses, harga, keterwujudan portofolio jasa, dan kehandalan sebagaimana terinci dalam bagian sebelumnya dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 menunjukkan koefisien korelasi 0,040. Penelitian ini membuktikan signifikansi  $0,04 \leq 0,05$ , maka keputusan uji  $H_0$  ditolak dan hipotesis diterima artinya terdapat hubungan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat korelasi yang lemah, dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin baik yang diterapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dan jika sebaliknya, semakin buruk yang diterapkan, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan nasabah.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Banking Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kebumen.

Aspek *Banking Service Quality* (BSQ) yang terdiri dari efektivitas dan jaminan dimana bergantung pada penggabungan kompetensi staf, tingkat kemahiran karyawan yang tinggi, dan adanya langkah-langkah keselamatan; akses yang mengacu pada komentar konsumen mengenai peralatan dan aspek yang menjamin akses transaksi yang mudah dan andal; harga yang merupakan penentu biaya yang dibebankan; harga berkaitan dengan keadaan, instrumen, dan modalitas pemberian layanan; portofolio layanan seringkali komprehensif dalam hal fasilitas dan selaras dengan tren yang berlaku di industri perbankan; serta keandalan yang berkaitan dengan aspek penyimpanan informasi dan penyampaian layanan dengan sempurna secara empiris terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari uraian definisi tersebut di atas, memang benar bahwa pada kenyataannya nilai-nilai aspek BSQ mempengaruhi nilai kepuasan nasabah. Semakin tinggi aspek-aspek BSQ disajikan maka semakin puas pula nasabah merasakannya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dari semua aspek *Banking Service Quality* yang terdiri dari aspek keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan portofolio jasa, dan kehandalan sebagaimana terinci dalam bagian sebelumnya dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 menunjukkan koefisien korelasi 0,040. Penelitian ini membuktikan signifikansi  $0,04 \leq 0,05$ , maka keputusan uji  $H_0$  ditolak dan hipotesis diterima artinya terdapat hubungan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat korelasi yang lemah, dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin baik

yang diterapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dan jika sebaliknya, semakin buruk yang diterapkan, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan bahwa ada pengaruh *Banking Service Quality* yang mencakup keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Kebumen.

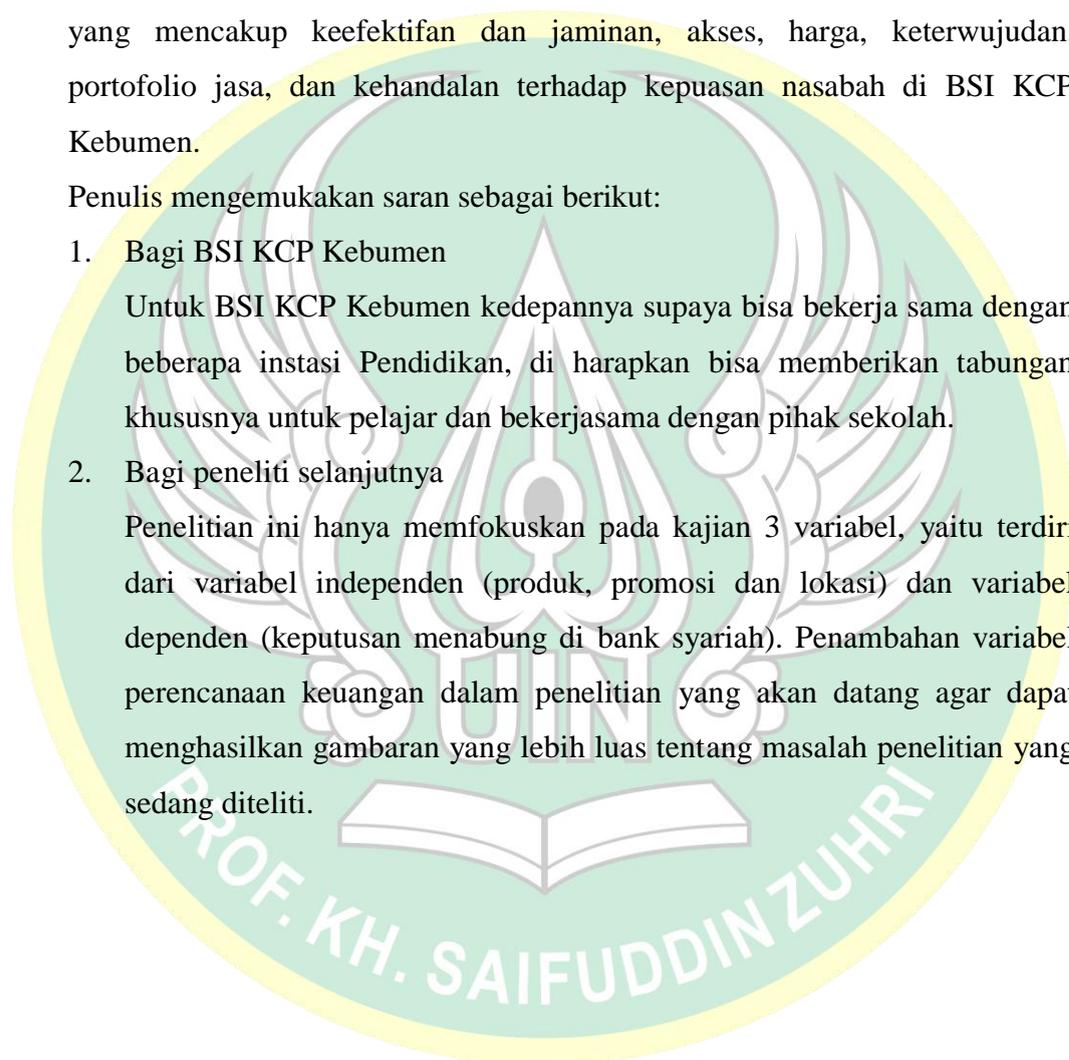
Penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi BSI KCP Kebumen

Untuk BSI KCP Kebumen kedepannya supaya bisa bekerja sama dengan beberapa instansi Pendidikan, di harapkan bisa memberikan tabungan khususnya untuk pelajar dan bekerjasama dengan pihak sekolah.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian 3 variabel, yaitu terdiri dari variabel independen (produk, promosi dan lokasi) dan variabel dependen (keputusan menabung di bank syariah). Penambahan variabel perencanaan keuangan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bahial, Kamilia dan Jacques Nantel. 2000. 'A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Baks'. *International Journal of Bank Marketing*, 18/2, 84-91.
- Cronin JJ dan Taylor S. 1992. 'Measurring Service Quality:a Reexamination and Extension'. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Darzi, S. A. B. M. A. (2016). Customer relationship management an approach to competitive advantage. *International Journal of Bank Marketing*, 34 (3). <http://doi.org/10.1108/IJBM-11-2014-0160>
- Dimiyati, M. (2009). *Analisis SEM dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas Kajian Berbasis Riset pada Debitur Kredit Usaha Kecil (Pertama)*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fatchurrahman, I. S. (2014). Service Value Sebuah Variabel Pemedesi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli. *Jurnal Emperika Vol. 17, No. 1*, 162.
- Gay, L. R. dan Diehl P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*, Macmillan Publishing Company. New York.
- Isna, Alizar dan Wardo.(2013). Analisis Data Kuantitatif.Purwokerto.STAIN Press
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman A, Beery L, dan Zeithaml V. 1991. 'SERQUAL:a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing*, 64, 41-50.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tandelilin, E. (2001). *Analisis Investasi dan Manajemen Portofolio Edisi 1*. Yogyakarta: Bpfe.
- Temalagi, H. L. (2013). *Analisis Multivariate : Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

*Lampiran 1: Kuesioner*

**KUISIONER PENELITIAN  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/ Sdr Responden

*Assalamu'alaikum Wr Wb.*

Dengan hormat,

Saya Khotibul Umam Mubarak mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN PROF. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini untuk melakukan pengumpulan data penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi di UIN PROF. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, Jurusan Perbankan Syari'ah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen Jawa Tengah Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Saudara/i untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

*Waassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Hormat saya

Khotibul Umam Mubarak  
NIM. 1717202127

### Petunjuk Pewngisian

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan, anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut

Jawaban yang ersedia bereupa skala likert

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### Profil Responden

Nama : .....

Alamat : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : .....

Pekerjaan : .....

Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI KCP Kebumen?

Jawab:

### Pertanyaan peelitian

#### A. Variabel Keefektifan dan Jaminan X1

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen ramah dan memiliki respon yang baik					
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen mempunyai pengetahuan yang luas					
3	Pelayanan cepat tidak terdapat keetrlambatan selalu disajikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
4	Keamanan saat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					

5	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen mempunyai reputasi bagus, mampu menjaga kepercayaan dan menjaga kerahasiaan					
---	--	--	--	--	--	--

B. Variabel akses X2

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen menyediakan fasilitas atm yang baik					
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen memiliki jumlah teller yang memadai					
3	Antrian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen tidak lambat					
4	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen memiliki perlengkapan modern					
5	Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangatlah mudah					

C. Variabel Harga X3

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Biaya administrasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen terjangkau bagi nasabah					
2	Pejelasan dari pihak bank tentang biaya yang ada saat bertransaksi sangat baik					
3	Syarat pembukaan rekening tabungan yang mudah					
4	Transparansi tentang biaya – biaya yang ada sangat jelas dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
5	Saldo minimum tabungan yang ditetapkan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen lebih rendah daripada bank lain					

## D. Variabel keterwujudan X4

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Petunjuk layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangat jelas					
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen memiliki ketersediaan perlengkapan pelayanan yang cukup					
3	Pegawai di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen rapih dan luwes					
4	Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangat bersih rapih dan nyaman					
5	Dekorasi ruangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangat baik					

## E. Variabel portofolio jasa X5

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Layanan mbanking dan sms banking sangat baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
2	Layanan transfer antar bank melalui atm sangat baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
3	Layanan pembayaran melalui atm sangat baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
4	Layanan internet banking sangat baik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen					
5	Keseluruhan layanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen terangkai dan konsistejn					

## F. Variabel Kehandalan X6

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen jarang ataupun tidak melakukan kesalahan dalam pemberian layanan					

2	Saat melakukan kesalahan, kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen cepat dan tanggap dalam melakukan korelasi atas kesalahan tersebut sehingga bias teratasi dengan baik					
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen memberikan penjelasan yang baik kepada nasabah terkait transaksi yang dilakukan					
4	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangat teliti dalam mencatat tiap transaksi					
5	Penjelasan terkait produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kebumen sangat jelas dan baik					

G. Variabel Kepuasan nasabah Y

No	Item pertanyaan	Pendapat responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas karena tingkat respon yang baik dari karyawan serta kemampuan saat bertransaksi					
2	Saya merasa puas karena peralatan yang ada saat transaksi modern serta akses untuk bertransaksi mudah					
3	Saya merasa puas karena biaya transaksi murah					
4	Saya merasa puas karena suasana kondusif bersih dan rapi serta perlengkapan pelayanan yang lengkap					
5	Saya merasa puas karena layanan mobile banking sms banking dll sangat efisien membantu saya dalam bertransaksi					

Lampiran 2: Data Tabulasi Responden  
**DATA TABULASI RESPONDEN**

NO	Variabel Kefektifan dan					Jml	Variabel Akses					Jml	Variabel Harga					Jml	Variabel Keterwujudan					Jml	Variabel Portofolio Jasa					Jml	Variabel Kehandsalan					Jml	Variabel Kepuasan Nasabah					Jml	
	R1.1	R1.2	R1.3	R1.4	R1.5		R2.1	R2.2	R2.3	R2.4	R2.5		R3.1	R3.2	R3.3	R3.4	R3.5		R4.1	R4.2	R4.3	R4.4	R4.5		R5.1	R5.2	R5.3	R5.4	R5.5		R6.1	R6.2	R6.3	R6.4	R6.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	4	3	5	5	3	20	3	4	4	3	5	19	5	3	4	4	5	21	4	4	5	3	4	20	5	4	5	4	5	23	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	21	
2	5	3	4	4	4	20	3	5	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	3	21	4	5	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23	4	4	4	3	5	20	
3	5	5	3	3	4	20	5	5	4	4	3	21	3	4	5	3	3	18	5	5	3	4	4	21	3	5	3	5	5	21	3	3	5	4	5	20	3	4	5	4	4	20	
4	5	2	3	5	4	19	2	5	3	4	5	19	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	5	23	3	5	4	4	3	19	
5	4	4	3	4	3	18	4	4	2	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	5	5	4	4	22	
6	3	3	4	5	3	18	3	3	3	3	5	17	5	3	3	5	5	21	3	3	5	3	3	17	5	3	5	3	5	21	5	5	3	3	3	19	3	5	4	3	3	5	20
7	4	4	4	4	5	21	4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	5	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	3	3	4	18
8	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	3	21	5	5	4	4	4	22	3	3	3	5	3	17	
9	4	4	5	4	5	22	4	4	3	5	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	2	4	3	4	3	16	
10	3	5	4	3	3	18	5	3	5	3	3	19	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	3	15	3	5	3	3	3	17	3	4	4	5	3	19	
11	3	4	5	3	4	19	4	3	5	4	3	19	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	3	4	5	3	4	19	
12	5	4	4	4	5	22	4	5	3	5	4	21	4	5	5	3	4	21	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	4	22	4	3	5	5	5	22	4	3	3	4	5	19	
13	4	5	5	3	4	21	5	4	3	4	3	19	3	4	4	5	3	19	4	4	3	4	5	20	3	4	3	4	4	18	3	5	4	4	4	20	3	3	4	5	3	18	
14	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	3	22	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	5	24	5	5	3	3	4	20	
15	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	5	4	5	4	3	21	
16	4	3	5	2	3	17	3	4	5	3	2	17	2	3	4	4	2	15	4	4	2	3	4	17	2	4	2	4	5	17	2	4	4	3	4	17	3	5	4	4	5	21	
17	5	3	4	3	4	19	3	5	4	4	3	19	3	4	5	4	3	19	5	5	3	4	4	21	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	5	21	3	3	5	4	4	19	
18	4	4	5	3	5	21	4	4	3	5	3	19	3	5	4	4	3	19	3	4	3	5	3	18	3	3	3	3	5	17	3	4	3	5	4	19	5	4	4	3	5	21	
19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	5	3	4	20	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20	4	5	5	3	4	21	
20	4	4	5	3	3	19	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	5	19	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	5	5	3	5	5	23	
21	3	5	4	5	3	20	5	3	3	3	5	19	5	3	3	5	5	21	4	3	5	3	4	19	5	4	5	4	5	23	5	5	4	3	3	20	5	4	3	4	4	19	
22	4	4	3	5	3	19	4	4	4	3	5	20	5	3	4	4	5	21	3	4	5	3	5	20	5	3	5	3	4	20	5	4	3	3	4	19	3	3	5	5	4	20	
23	5	5	3	3	4	20	5	5	4	4	3	21	3	4	5	5	3	20	3	5	3	4	3	18	3	3	3	3	5	17	3	5	3	4	5	20	4	5	5	3	3	20	
24	4	4	4	3	5	20	4	4	5	5	3	21	3	5	4	3	3	18	5	4	3	5	4	21	3	5	3	5	4	20	3	3	5	5	4	20	3	4	5	4	4	20	
25	3	5	3	5	3	19	5	3	5	3	5	21	5	3	3	4	5	20	4	3	5	3	5	20	5	4	5	4	5	23	5	4	4	3	3	19	3	5	4	5	3	20	
26	3	4	4	4	4	19	4	3	5	4	4	20	4	4	3	5	4	20	5	3	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	3	21	4	4	3	4	2	17	
27	3	3	3	5	3	17	3	3	4	3	5	18	5	3	3	4	5	20	3	3	5	3	5	19	5	3	5	3	3	19	5	4	3	3	3	18	4	5	5	5	3	22	
28	4	5	2	4	5	20	5	4	3	5	4	21	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	3	20	
29	5	4	3	3	4	19	4	5	4	4	3	20	3	4	5	4	3	19	5	5	3	4	3	20	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	5	21	5	3	5	3	4	20	
30	3	5	3	4	5	20	5	3	4	5	4	21	4	5	3	3	4	19	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	3	19	4	3	4	5	3	19	5	3	4	4	3	19	
31	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	5	21	3	5	3	5	4	20	3	4	5	4	4	20	4	4	5	5	5	23	
32	3	5	3	3	5	19	5	3	3	5	3	19	3	5	3	5	3	19	4	3	3	5	4	19	3	4	3	4	3	17	3	5	4	5	3	20	3	3	4	4	5	19	
33	5	4	5	4	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	2	16	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	
34	4	3	5	4	3	19	3	5	5	3	4	20	4	3	5	3	4	19	4	5	4	3	3	19	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	5	19	4	3	3	3	3	16	
35	5	3	3	5	3	19	3	4	4	3	5	19	5	3	4	3	5	20	5	4	5	3	3	20	5	5	5	5	3	23	5	3	5	3	4	20	4	2	4	3	5	18	
36	4	4	3	5	3	19	4	5	5	3	5	22	5	3	5	3	5	21	4	5	5	3	4	21	5	4	5	4	4	22	5	3	4	3	5	20	3	3	3	4	4	17	
37	5	3	5	5	4	22	3	4	3	4	5	19	5	4	4	4	5	22	3	4	5	4	5	21	5	3	5	3	3	19	5	4	3	4	4	20	3	4	3	5	5	20	
38	3	4	4	4	5	20	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	22	3	4	4	5	3	19	4	3	4	3	5	19	4	5	3	5	4	21	5	4	3	3	4	19	
39	4	3	5	3	3	18	3	5	5	3	3	19	3	3	5	3	3	17	3	5	3	3	4	18	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	5	17	4	3	2	4	3	16	
40	4	2	4	4	4	18	2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	3	3	4	20	
41	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17	5	3	4	3	5	20	4	5	4	5	3	21	4	3	5	3	3	18	3	5	3	5	3	19	
42	4	3	4	4	5	20	3	3	4	5	4	19	4	5	3	5	4	21	3	3	4	5	4	19	4	3	4	3	5	19	4	5	3	5	3	20	4	3	4	4	3	18	
43	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	5	19	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	18	5	3	3	5	4	20	
44	3	3	3	3	5	17	3	4	3	5	3	18	3	5																													

51	5	5	3	5	5	23	5	5	4	5	3	22	5	3	5	4	5	22	4	5	3	5	5	22	3	4	5	4	4	20	5	5	4	3	5	22	4	5	5	4	5	23
52	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	5	22	4	5	4	3	3	19	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22
53	5	3	4	3	3	18	3	3	5	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	5	5	4	3	20	4	3	5	5	5	22
54	4	4	4	5	3	20	4	5	5	3	4	21	5	4	5	3	5	22	4	5	4	5	5	23	4	4	5	3	4	20	5	4	5	4	5	23	3	3	4	5	4	19
55	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	4	2	4	17	3	4	3	4	4	18	3	3	4	2	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	5	22
56	5	3	3	5	4	20	3	5	3	4	3	18	5	3	5	3	5	21	5	5	3	5	4	22	3	5	5	3	3	19	5	5	3	3	5	21	5	3	4	3	4	19
57	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	5	22	5	4	4	3	3	19	4	4	4	5	4	21	4	4	3	4	3	18
58	3	4	4	5	4	20	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	5	23	5	3	4	4	5	21	3	3	3	4	3	16
59	3	5	5	4	5	22	3	4	4	5	5	21	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	3	20	5	4	4	3	4	20	4	3	4	5	4	20	3	2	3	4	3	15
60	3	5	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	3	3	5	3	17	5	3	3	3	3	17	3	5	3	5	5	21	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17
61	4	5	4	3	5	21	5	3	3	5	4	20	3	4	3	5	3	18	3	3	4	3	3	16	4	3	3	5	3	18	3	4	3	4	3	17	4	3	5	3	5	20
62	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22	4	5	4	3	4	20	3	4	5	4	4	20	5	3	4	3	4	19	4	4	5	5	4	22	5	4	3	5	3	20
63	4	3	4	3	5	19	5	3	4	5	4	21	3	4	3	3	3	16	5	3	4	3	4	19	4	5	3	3	5	20	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18
64	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	3	22	4	5	5	5	4	23	4	5	3	5	3	20
65	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	5	18	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	3	5	5	3	5	21
66	5	4	3	2	5	19	5	2	4	5	3	19	2	3	2	5	2	14	4	2	3	2	4	15	3	4	2	5	4	18	2	5	4	3	2	16	5	3	4	4	4	20
67	4	3	4	3	4	18	4	3	5	4	4	20	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	5	19	4	4	3	4	4	19	3	4	5	4	3	19	4	3	5	5	5	22
68	5	3	5	3	5	21	3	3	3	5	5	19	3	5	3	3	3	17	4	3	5	3	4	19	5	4	3	3	3	18	3	5	3	5	3	19	5	5	3	5	3	21
69	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22
70	3	4	3	3	5	18	3	3	4	5	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	5	17	3	3	4	3	3	16	5	5	3	4	3	20
71	5	5	3	5	4	22	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	5	21	5	5	3	5	3	21	3	5	5	3	4	20	5	5	4	3	5	22	4	4	3	4	3	18
72	4	3	3	5	3	18	4	5	3	3	3	18	5	3	5	4	5	22	4	5	3	5	5	22	3	4	5	4	5	21	5	4	3	3	5	20	4	3	5	3	5	20
73	5	4	4	3	3	19	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	5	3	4	3	4	19	4	5	3	4	3	19	3	5	3	4	3	18	3	4	5	3	5	20
74	4	5	5	3	4	21	5	3	5	4	5	22	3	5	3	5	3	19	3	3	5	3	5	19	5	3	3	5	4	20	3	4	5	5	3	20	4	3	5	5	5	22
75	5	4	3	5	3	20	4	5	4	3	3	19	5	3	5	5	5	23	4	5	3	5	4	21	3	4	5	5	5	22	5	5	4	3	5	22	3	3	4	4	4	18
76	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	4	21	2	4	3	5	3	17
77	3	4	3	5	3	18	4	5	3	3	3	18	5	3	5	4	5	22	4	5	3	5	4	21	3	4	5	4	5	21	5	3	3	3	5	19	3	4	5	3	5	20
78	3	3	5	4	2	17	5	4	4	2	5	20	4	5	4	3	4	20	5	4	5	4	3	21	5	5	4	3	4	21	4	3	4	5	4	20	3	5	4	4	4	20
79	4	4	4	3	3	18	4	3	5	3	4	19	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	3	18	3	4	5	4	3	19	4	5	5	5	5	24
80	3	5	5	4	3	20	3	4	4	3	5	19	4	5	4	4	4	21	3	4	5	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	3	4	5	4	20	3	5	4	4	4	20
81	4	4	4	3	4	19	5	3	5	4	4	21	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	5	20	3	4	5	4	3	19	5	4	5	5	5	24
82	3	3	5	3	3	17	4	3	4	3	5	19	3	5	3	3	3	17	5	3	5	3	4	20	5	5	3	3	4	20	3	3	4	5	3	18	5	3	4	4	4	20
83	2	3	4	4	5	18	5	4	3	5	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	2	3	4	4	17	3	4	3	3	3	16
84	3	3	3	4	5	18	4	4	4	5	3	20	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	2	16	3	3	4	5	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17
85	3	4	3	5	3	18	5	5	5	3	3	21	5	3	5	4	5	22	3	5	3	5	3	19	3	3	5	4	3	18	5	3	5	3	5	21	5	4	4	5	4	22
86	4	5	3	5	3	20	4	5	4	3	3	19	5	3	5	5	5	23	3	5	3	5	3	19	3	3	5	5	4	20	5	4	4	3	5	21	4	3	3	4	3	17
87	3	3	4	5	5	20	3	5	3	5	4	20	5	4	5	3	5	22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	3	5	21	5	3	3	4	5	20	5	3	4	3	4	19
88	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4	5	19	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	3	21	5	5	4	4	3	21	4	5	3	5	4	21	4	5	3	3	3	18
89	5	3	3	3	5	19	4	3	3	5	3	18	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	5	17	3	3	3	5	4	18	3	5	3	3	3	17	3	4	2	3	2	14
90	3	5	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	4	5	3	4	3	19
91	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	3	19	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	5	19	4	3	5	3	4	19	3	3	3	5	3	17
92	5	5	5	4	4	23	3	4	3	4	5	19	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	3	21	5	5	4	4	4	22	4	5	3	5	4	21	3	4	4	3	4	18
93	4	4	4	3	3	18	2	3	4	3	4	16	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	5	19	4	4	3	4	5	20	3	4	4	4	3	18	4	5	3	4	3	19
94	5	5	5	3	3	21	3	3	3	3	5	17	3	5	3	3	3	17	5	3	5	3	4	20	5	5	3	3	4	20	3	5	3	5	3	19	4	5	5	3	5	22
95	4	3	4	5	4	20	3	5	5	4	4	21	5	4	5	3	5	22	4	5	4	5	5	23	4	4	5	3	5	21	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24
96	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	5	5																

### Lampiran 3: Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas

##### 1. Kefektifan dan Jaminan

**Correlations**

		Variabel Kefektifan dan Jaminan						
			X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Kefektifan dan Jaminan	Correlation Coefficient	1.000	-.079	.005	-.077	.034	.403**
		Sig. (2-tailed)	.	.434	.961	.448	.737	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X1.2		Correlation Coefficient	-.079	1.000	-.051	-.018	.195	.519**
		Sig. (2-tailed)	.434	.	.612	.858	.052	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X1.3		Correlation Coefficient	.005	-.051	1.000	-.156	-.047	.354**
		Sig. (2-tailed)	.961	.612	.	.122	.643	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X1.4		Correlation Coefficient	-.077	-.018	-.156	1.000	-.156	.290**
		Sig. (2-tailed)	.448	.858	.122	.	.122	.003
		N	100	100	100	100	100	100
X1.5		Correlation Coefficient	.034	.195	-.047	-.156	1.000	.490**
		Sig. (2-tailed)	.737	.052	.643	.122	.	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Jml		Correlation Coefficient	.403**	.519**	.354**	.290**	.490**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

##### 2. Akses

**Correlations**

		Variabel Akses						
			X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Akses	Correlation Coefficient	1.000	-.125	.084	.224*	-.109	.528**
		Sig. (2-tailed)	.	.216	.404	.025	.281	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X2.2		Correlation Coefficient	-.125	1.000	.013	-.023	-.124	.348**
		Sig. (2-tailed)	.216	.	.900	.821	.220	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X2.3		Correlation Coefficient	.084	.013	1.000	-.174	-.047	.412**
		Sig. (2-tailed)	.404	.900	.	.084	.646	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X2.4		Correlation Coefficient	.224*	-.023	-.174	1.000	-.124	.435**
		Sig. (2-tailed)	.025	.821	.084	.	.219	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X2.5		Correlation Coefficient	-.109	-.124	-.047	-.124	1.000	.302**
		Sig. (2-tailed)	.281	.220	.646	.219	.	.002
		N	100	100	100	100	100	100
Jml		Correlation Coefficient	.528**	.348**	.412**	.435**	.302**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.
		N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

##### 3. Harga

**Correlations**

		Variabel Harga						
			X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Harga	Correlation Coefficient	1.000	-.197*	.509**	-.050	1.000**	.831**
		Sig. (2-tailed)	.	.050	<.001	.624	.	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X3.2		Correlation Coefficient	-.197*	1.000	-.074	-.017	-.197*	.157
		Sig. (2-tailed)	.050	.	.466	.869	.050	.119
		N	100	100	100	100	100	100
X3.3		Correlation Coefficient	.509**	-.074	1.000	-.172	.509**	.634**
		Sig. (2-tailed)	<.001	.466	.	.087	<.001	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X3.4		Correlation Coefficient	-.050	-.017	-.172	1.000	-.050	.269**
		Sig. (2-tailed)	.624	.869	.087	.	.624	.007
		N	100	100	100	100	100	100
X3.5		Correlation Coefficient	1.000**	-.197*	.509**	-.050	1.000	.831**
		Sig. (2-tailed)	.	.050	<.001	.624	.	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Jml		Correlation Coefficient	.831**	.157	.634**	.269**	.831**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.119	<.001	.007	<.001	.
		N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Keterwujudan

		Correlations						
		Variabel Keterwujudan						
			X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	1.000	.214*	.144	.065	-.005	.599**
		Sig. (2-tailed)	.	.032	.152	.523	.958	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	.214*	1.000	-.124	.563**	-.222*	.596**
		Sig. (2-tailed)	.032	.	.220	<.001	.026	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	.144	-.124	1.000	-.201*	.046	.354**
		Sig. (2-tailed)	.152	.220	.	.045	.650	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	.065	.563**	-.201*	1.000	-.135	.543**
		Sig. (2-tailed)	.523	<.001	.045	.	.180	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	-.005	-.222*	.046	-.135	1.000	.270**
		Sig. (2-tailed)	.958	.026	.650	.180	.	.007
		N	100	100	100	100	100	100
Jml	Variabel Keterwujudan	Correlation Coefficient	.599**	.596**	.354**	.543**	.270**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.007	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

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

#### 5. Potofolio Jasa

		Correlations						
		Variabel Potofolio Jasa						
			X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	1.000	.144	.406**	-.094	-.145	.520**
		Sig. (2-tailed)	.	.152	<.001	.352	.151	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	.144	1.000	.064	.398**	-.022	.625**
		Sig. (2-tailed)	.152	.	.525	<.001	.830	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	.406**	.064	1.000	-.048	-.016	.574**
		Sig. (2-tailed)	<.001	.525	.	.639	.875	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	-.094	.398**	-.048	1.000	-.046	.443**
		Sig. (2-tailed)	.352	<.001	.639	.	.647	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	-.145	-.022	-.016	-.046	1.000	.310**
		Sig. (2-tailed)	.151	.830	.875	.647	.	.002
		N	100	100	100	100	100	100
Jml	Variabel Potofolio Jasa	Correlation Coefficient	.520**	.625**	.574**	.443**	.310**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

#### 6. Kehandalan

		Correlations						
		Variabel Kehandalan						
			X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	1.000	-.019	.071	-.197*	.509**	.571**
		Sig. (2-tailed)	.	.853	.485	.050	<.001	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X6.2	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	-.019	1.000	-.149	.106	-.142	.321**
		Sig. (2-tailed)	.853	.	.138	.295	.160	.001
		N	100	100	100	100	100	100
X6.3	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	.071	-.149	1.000	.070	.222*	.477**
		Sig. (2-tailed)	.485	.138	.	.488	.027	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X6.4	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	-.197*	.106	.070	1.000	-.074	.366**
		Sig. (2-tailed)	.050	.295	.488	.	.466	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
X6.5	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	.509**	-.142	.222*	-.074	1.000	.633**
		Sig. (2-tailed)	<.001	.160	.027	.466	.	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Jml	Variabel Kehandalan	Correlation Coefficient	.571**	.321**	.477**	.366**	.633**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

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

## 7. Kepuasan Nasabah

**Correlations**

		Variabel Kepuasan Nasabah	Y2	Y3	Y4	Y5	Jml	
Spearman's rho	Variabel Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	1.000	.026	.024	-.023	.064	.433**
		Sig. (2-tailed)	.	.794	.812	.823	.529	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Y2		Correlation Coefficient	.026	1.000	-.017	-.070	-.026	.376**
		Sig. (2-tailed)	.794	.	.869	.489	.798	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Y3		Correlation Coefficient	.024	-.017	1.000	.042	.559**	.672**
		Sig. (2-tailed)	.812	.869	.	.682	<.001	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Y4		Correlation Coefficient	-.023	-.070	.042	1.000	-.085	.309**
		Sig. (2-tailed)	.823	.489	.682	.	.399	.002
		N	100	100	100	100	100	100
Y5		Correlation Coefficient	.064	-.026	.559**	-.085	1.000	.618**
		Sig. (2-tailed)	.529	.798	<.001	.399	.	<.001
		N	100	100	100	100	100	100
Jml		Correlation Coefficient	.433**	.376**	.672**	.309**	.618**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	.
		N	100	100	100	100	100	100

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

### Lampiran 4: Uji Reliabilitas

#### Hasil Uji Reliabilitas

##### 1. Kefektifan dan Jaminan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.544	6

##### 2. Akses

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.542	6

##### 3. Harga

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	6

## 4. Keterwujudan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.639	6

## 5. Potofolio Jasa

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	6

## 6. Kehandalan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	6

## 7. Kepuasan Nasabah

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	101	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	6

## Lampiran 5

## Hasil Analisis Regresi Ordinal

1. Hasil pengujian keefektifan dan jaminan ( $X_1$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

## Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Jml	16	1	1.0%
	17	9	9.0%
	18	19	19.0%
	19	19	19.0%
	20	21	21.0%
	21	13	13.0%
	22	15	15.0%
	23	3	3.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2	2.0%
	3	34	34.0%
	4	37	37.0%
	5	27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing		1	
Total		101	

## Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	76.162			
Final	70.929	5.232	3	.156

Link function: Logit.

## Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	17.208	18	.509
Deviance	17.742	18	.473

Link function: Logit.

## Pseudo R-Square

Cox and Snell	.051
Nagelkerke	.052
McFadden	.014

Link function: Logit.

## Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml = 16]	-4.479	1.044	18.399	1	<.001	-6.526	-2.433
	[Jml = 17]	-2.070	.438	22.360	1	<.001	-2.929	-1.212
	[Jml = 18]	-.757	.361	4.390	1	.036	-1.465	-.049
	[Jml = 19]	.078	.352	.049	1	.825	-.613	.768
	[Jml = 20]	1.013	.368	7.599	1	.006	.293	1.734
	[Jml = 21]	1.773	.402	19.493	1	<.001	.986	2.560
	[Jml = 22]	3.765	.673	31.309	1	<.001	2.446	5.084
Location	[Y1=2]	2.015	1.337	2.272	1	.132	-.605	4.635
	[Y1=3]	-.156	.454	.117	1	.732	-1.045	.734
	[Y1=4]	.512	.448	1.308	1	.253	-.366	1.390
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

2. Hasil pengujian akses ( $X_2$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

## Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Jml	16	1.0%
	17	12.0%
	18	10.0%
	19	28.0%
	20	14.0%
	21	23.0%
	22	9.0%
	23	2.0%
	24	1.0%
	Variabel Kepuasan Nasabah	2
3		34.0%
4		37.0%
5		27.0%
Valid	100	100.0%
Missing	1	
Total	101	

## Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	74.263			
Final	72.193	2.070	3	.558

Link function: Logit.

## Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	17.233	21	.697
Deviance	17.981	21	.650

Link function: Logit.

## Pseudo R-Square

Cox and Snell	.020
Nagelkerke	.021
McFadden	.006

Link function: Logit.

## Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
Threshold	[Jml_A = 16]	-4.793	1.050	20.843	1	<.001	-6.851	-2.736
	[Jml_A = 17]	-2.096	.424	24.461	1	<.001	-2.926	-1.265
	[Jml_A = 18]	-1.402	.382	13.455	1	<.001	-2.151	-.653
	[Jml_A = 19]	-.140	.353	.157	1	.692	-.833	.553
	[Jml_A = 20]	.449	.356	1.592	1	.207	-.249	1.148
	[Jml_A = 21]	1.845	.420	19.331	1	<.001	1.022	2.667
	[Jml_A = 22]	3.348	.655	26.128	1	<.001	2.064	4.632
	[Jml_A = 23]	4.466	1.047	18.183	1	<.001	2.413	6.519
Location	[Y1=2]	1.314	1.314	1.000	1	.317	-1.261	3.889
	[Y1=3]	-.268	.457	.344	1	.557	-1.163	.627
	[Y1=4]	-.303	.449	.456	1	.500	-1.182	.576
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

3. Hasil pengujian harga ( $X_3$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

## Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Jml	14	1
	15	2
	16	5
	17	18
	18	5
	19	12
	20	16
	21	16
	22	18
	23	6
24	1	
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2
	3	34
	4	37
	5	27
Valid	100	100.0%
Missing	1	
Total	101	

## Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	90.189			
Final	89.636	.553	3	.907

Link function: Logit.

## Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	26.157	27	.510
Deviance	25.499	27	.547

Link function: Logit.

## Pseudo R-Square

Cox and Snell	.006
Nagelkerke	.006
McFadden	.001

Link function: Logit.

## Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
Threshold	[Jml_B = 14]	-4.611	1.046	19.435	1	<.001	-6.661	-2.561
	[Jml_B = 15]	-3.492	.654	28.531	1	<.001	-4.773	-2.211
	[Jml_B = 16]	-2.457	.468	27.522	1	<.001	-3.376	-1.539
	[Jml_B = 17]	-1.058	.368	8.283	1	.004	-1.779	-.338
	[Jml_B = 18]	-.811	.360	5.067	1	.024	-1.518	-.105
	[Jml_B = 19]	-.289	.352	.676	1	.411	-.979	.400
	[Jml_B = 20]	.364	.353	1.069	1	.301	-.327	1.056
	[Jml_B = 21]	1.103	.370	8.917	1	.003	.379	1.828
	[Jml_B = 22]	2.586	.487	28.182	1	<.001	1.631	3.541
	[Jml_B = 23]	4.592	1.046	19.279	1	<.001	2.542	6.642
Location	[Y1=2]	.734	1.292	.323	1	.570	-1.798	3.266
	[Y1=3]	-.066	.452	.021	1	.884	-.951	.819
	[Y1=4]	-.008	.443	.000	1	.985	-.877	.860
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

4. Hasil pengujian keterwujudan ( $X_4$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)**Case Processing Summary**

		N	Marginal Percentage
Jml	15	1	1.0%
	16	5	5.0%
	17	11	11.0%
	18	6	6.0%
	19	21	21.0%
	20	18	18.0%
	21	19	19.0%
	22	13	13.0%
	23	6	6.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2	2.0%
	3	34	34.0%
	4	37	37.0%
	5	27	27.0%
Valid		100	100.0%
Missing		1	
Total		101	

**Model Fitting Information**

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	83.777			
Final	81.734	2.043	3	.563

Link function: Logit.

**Goodness-of-Fit**

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	19.548	21	.550
Deviance	21.068	21	.455

Link function: Logit.

**Pseudo R-Square**

Cox and Snell	.020
Nagelkerke	.021
McFadden	.005

Link function: Logit.

**Parameter Estimates**

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_C = 15]	-4.651	1.047	19.727	1	<.001	-6.704	-2.599
	[Jml_C = 16]	-2.807	.513	29.955	1	<.001	-3.812	-1.802
	[Jml_C = 17]	-1.639	.395	17.222	1	<.001	-2.412	-.865
	[Jml_C = 18]	-1.259	.376	11.233	1	<.001	-1.996	-.523
	[Jml_C = 19]	-.283	.352	.644	1	.422	-.974	.408
	[Jml_C = 20]	.462	.354	1.696	1	.193	-.233	1.156
	[Jml_C = 21]	1.446	.386	14.017	1	<.001	.689	2.203
	[Jml_C = 22]	2.762	.516	28.669	1	<.001	1.751	3.773
Location	[Y1=2]	1.516	1.310	1.340	1	.247	-1.051	4.083
	[Y1=3]	-.079	.453	.030	1	.862	-.966	.808
	[Y1=4]	-.115	.444	.066	1	.797	-.986	.757
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

5. Hasil pengujian portofolio jasa ( $X_5$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

## Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Jml	15	1.0%
	16	4.0%
	17	10.0%
	18	15.0%
	19	18.0%
	20	20.0%
	21	13.0%
	22	9.0%
	23	7.0%
	24	3.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2.0%
	3	34.0%
	4	37.0%
	5	27.0%
Valid	100	100.0%
Missing	1	
Total	101	

## Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	88.660			
Final	87.286	1.374	3	.712

Link function: Logit.

## Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	20.348	24	.677
Deviance	21.575	24	.605

Link function: Logit.

## Pseudo R-Square

Cox and Snell	.014
Nagelkerke	.014
McFadden	.003

Link function: Logit.

## Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_D = 15]	-4.322	1.041	17.237	1	<.001	-6.362	-2.282
	[Jml_D = 16]	-2.672	.533	25.140	1	<.001	-3.717	-1.628
	[Jml_D = 17]	-1.457	.392	13.796	1	<.001	-2.226	-.688
	[Jml_D = 18]	-.563	.356	2.501	1	.114	-1.261	.135
	[Jml_D = 19]	.215	.352	.372	1	.542	-.475	.904
	[Jml_D = 20]	1.063	.367	8.386	1	.004	.344	1.782
	[Jml_D = 21]	1.770	.396	19.925	1	<.001	.993	2.547
	[Jml_D = 22]	2.520	.454	30.850	1	<.001	1.631	3.409
	[Jml_D = 23]	3.794	.663	32.725	1	<.001	2.494	5.094
Location	[Y1=2]	.987	1.286	.588	1	.443	-1.534	3.508
	[Y1=3]	.451	.453	.987	1	.320	-.438	1.339
	[Y1=4]	.332	.444	.556	1	.456	-.540	1.203
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

6. hasil pengujian kehandalan ( $X_6$ ) dengan kepuasan nasabah (Y)

## Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Jml	15	1.0%
	16	5.0%
	17	9.0%
	18	9.0%
	19	16.0%
	20	24.0%
	21	17.0%
	22	12.0%
	23	6.0%
	24	1.0%
Variabel Kepuasan Nasabah	2	2.0%
	3	34.0%
	4	37.0%
	5	27.0%
Valid	100	100.0%
Missing	1	
Total	101	

## Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	82.175			
Final	79.287	2.888	3	.409

Link function: Logit.

## Goodness-of-Fit

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	18.321	24	.787
Deviance	16.921	24	.852

Link function: Logit.

## Pseudo R-Square

Cox and Snell	.028
Nagelkerke	.029
McFadden	.007

Link function: Logit.

## Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Jml_E = 15]	-4.865	1.050	21.464	1	<.001	-6.924	-2.807
	[Jml_E = 16]	-3.022	.522	33.589	1	<.001	-4.045	-2.000
	[Jml_E = 17]	-2.001	.413	23.423	1	<.001	-2.811	-1.190
	[Jml_E = 18]	-1.408	.381	13.679	1	<.001	-2.154	-.662
	[Jml_E = 19]	-.647	.358	3.261	1	.071	-1.348	.055
	[Jml_E = 20]	.363	.354	1.055	1	.304	-.330	1.057
	[Jml_E = 21]	1.259	.380	10.961	1	<.001	.514	2.004
	[Jml_E = 22]	2.395	.482	24.732	1	<.001	1.451	3.339
	[Jml_E = 23]	4.403	1.042	17.846	1	<.001	2.360	6.446
Location	[Y1=2]	.811	1.293	.393	1	.531	-1.724	3.346
	[Y1=3]	-.589	.456	1.669	1	.196	-1.483	.305
	[Y1=4]	-.135	.445	.092	1	.762	-1.007	.737
	[Y1=5]	0 <sup>a</sup>			0			

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Gedung BSI KCP Kebumen



Foto Bersama Manager BSI KCP Kebumen



Penjelasan Pengisian Quesioner Kepada Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128  
Telp: 0281-636524, Fax: 0281-636553, Website: [febi.uinsalzu.ac.id](http://febi.uinsalzu.ac.id)

**BIODATA MAHASISWA**

1. Nama : Khotibul Umam Mubarok
2. NIM : 1717202127
3. Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Program Studi : Perbankan Syariah
5. Tempat/ Tanggal Lahir : Kebumen, 17 Juni 1998
6. Alamat Asal : Jalan : Kutoarjo No.31  
RT/RW : 02/01  
Desa/ Kelurahan : Selang  
Kecamatan : Kebumen  
Kabupaten/ Kode Pos : Kebumen/54312  
Propinsi : Jawa Tengah
7. Alamat Sekarang/ Domisili : Jalan : Kutoarjo No.31  
RT/RW : 02/01  
Desa/ Kelurahan : Selang  
Kecamatan : Kebumen  
Kabupaten/ Kode Pos : Kebumen/54312  
Propinsi : Jawa Tengah
8. Nomor HP/WA Aktif : 0895606104498
9. Email : [Khotibulumm310201@gmail.com](mailto:Khotibulumm310201@gmail.com)
10. Nama Orang Tua/Wali : Ayah : Muhammad Mudakir  
Ibu : Eni Mutofidah
11. Pekerjaan Orang Tua/Wali : Ayah : -  
Ibu : Ibu Rumah Tangga
12. Asal Sekolah : MAN 2 Kebumen
13. Nomor Ijazah : Ma.246/11-03/PP.01.1/5/2017
14. Judul Skripsi : PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PERBANKAN SYARIAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP KEBUMEN JAWA TENGAH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

15. Indeks Prestasi Kumulatif :

*(diisi oleh petugas)*

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk menjadikan periksa dan digunakan seperlunya.



Saya tersebut di atas

Khotibul Umam Mubarak

NIM.1717202127