

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E)

**OLEH:
ISNA FAUZIYAH
NIM. 2017202109**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Isna Fauziyah
NIM : 2017202109
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Menyatakan bahwa seluruh naskah skripsi ini adalah murni hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumber-sumbernya.

Purwokerto, 1 Juli 2024

Saya yang menyatakan



Isna Fauziyah

NIM. 2017202109

LEMBAR PENGESAHAN



**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: febl.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

Yang disusun oleh Saudara **Isna Fauziyah NIM 2017202109** 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 **Jumat, 12 Juli 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Ahmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Sekretaris Sidang/Penguji

Shofiyulloh, M.H.I.
NIP. 19870703 201903 1 004

Pembimbing/Penguji

Siti Maghfiroh, S.E.Sy., M.E.
NIP. 19850601 202012 2 009

Purwokerto, 12 Juli 2024

Mengesahkan
Dekan,



Dr. H. Jamal 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 Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Isna Fauziah NIM. 2017202109 yang berjudul :

Pengaruh *Service Excellence* oleh Customer Service dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Purwokerto, 4 Juli 2024

Pembimbing,



Siti Maghfiroh, S.E.Sy., M.E.

MOTTO

“Apa yang kamu pikirkan itulah yang akan terjadi. Bersyukur untuk segala hal yang datang kepadamu. Rencana Allah SWT. jauh lebih baik dari rencanamu.”



**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

Isna Fauziyah

NIM. 2017202109

E-mail : isnafauziyah1615@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah

Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pertumbuhan perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yang sangat penting adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan bank syariah melalui komunikasi yang baik dan menciptakan layanan berkualitas yang mengedepankan kenyamanan nasabah. *Customer service* sebagai *frontliner* memiliki peran yang sangat penting, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan. *Customer Service* yang melayani keluhan para nasabah harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sudah maksimal, tetapi terkadang ada nasabah yang merasa tidak puas dalam hal pelayanan. Selain *service excellence*, fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah sangat kritis terhadap kesediaan fasilitas bank, baik dari segi tampilan gedung, parkir, ruang tunggu, keamanan dan lain-lain.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data primer penelitian ini diperoleh dengan teknik *non probability sampling* dengan penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga sebanyak 10.238 nasabah dengan total sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and service Solution*) versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *service excellence* memiliki pengaruh positif dan signifikan. Responden mayoritas menyatakan setuju bahwa *Customer Service* memiliki kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik. Kemudian, variabel fasilitas juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Responden mayoritas setuju bahwa fasilitas yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga sudah baik. Namun, tidak sedikit pula yang menyatakan bahwa lahan parkir yang disediakan cukup sempit. Selanjutnya, secara simultan kedua variabel independen yaitu *service excellence* dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Customer Service*, *service excellence*, fasilitas, kepuasan nasabah.

**THE INFLUENCE OF SERVICE EXCELLENCE BY CUSTOMER
SERVICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION OF
BANK MUAMALAT SUB BRANCH OFFICE PURBALINGGA**

Isna Fauziyah

NIM. 2017202109

E-mail : isnafauziyah1615@gmail.com

Sharia Banking Study Program

Department of Sharia Economics and Finance

Faculty of Islamic Economics and Business

State Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The growth of sharia banking can be influenced by various factors, one of which is very important is building public trust in sharia banking financial institutions through good communication and creating quality services that prioritize customer comfort. Customer service as a frontliner has a very important role, one of which is providing service. Customer Service that handles customer complaints must always provide maximum service. Even though the service provided by Customer Service is optimal, sometimes there are customers who feel dissatisfied with the service. Apart from service excellence, facilities are one of the factors that can influence customer satisfaction. Customers are very critical of the availability of bank facilities, both in terms of building appearance, parking, waiting room, security and others.

This research uses quantitative methods. The primary data for this research was obtained using a non-probability sampling technique with sampling using purposive sampling. The population in this study were 10,238 Bank Muamalat Sub Branch Purbalingga customers with a total sample of 100 respondents. The data analysis technique in this research uses multiple linear regression analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.0.

The results of this research show that partially the service excellence variable has a positive and significant influence. The majority of respondents agreed that Customer Service has good ability, attitude, appearance, attention, action and accountability. Then, the facility variable also partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. The majority of respondents agreed that the existing facilities at Bank Muamalat Sub Branch Purbalingga were good. However, quite a few also stated that the parking space provided was quite narrow. Furthermore, simultaneously the two independent variables, namely service excellence and facilities, have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Service, service excellence, facilities, customer satisfaction.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1978 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba' | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | as | S | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | H | H | ha (dengan garis di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Z | ze (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Rr |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Sad | S | es (dengan garis di bawah) |
| ض | Dad | D | de (dengan garis di bawah) |
| ط | Ta | T | te (dengan garis di bawah) |

| | | | |
|---|--------|---|-----------------------------|
| ظ | Za | Z | 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

| | | |
|-----|---------|--------|
| عدة | ditulis | ‘iddah |
|-----|---------|--------|

C. *Ta’ marbutah* di akhir kata bila mati dimatikan ditulis h

| | | | | | |
|------|---------|--------|------|---------|--------|
| حكمة | Ditulis | Hikmah | جزية | Ditulis | Jizyah |
|------|---------|--------|------|---------|--------|

(ketentuan ini tidak diberlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

1. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

| | | |
|----------------|---------|---------------------------|
| كرامة الاولياء | ditulis | <i>Karamah al-auliya'</i> |
|----------------|---------|---------------------------|

2. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan rakaat, *fathah* atau *kasrah* atau *dommah* ditulis dengan t.

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | ditulis | <i>Zakat al-fitr</i> |
|------------|---------|----------------------|

D. Vocal Pendek

| | | | |
|----|--------|---------|---|
| ◌َ | Fathah | Ditulis | A |
| ◌ِ | Kasrah | Ditulis | I |
| ◌ُ | Dammah | Ditulis | U |

E. Vocal Panjang

| | | | |
|----|--------------------|---------|-------------------|
| 1. | Fathah + alif | Ditulis | A |
| | جاهلية | Ditulis | <i>jāhiliyyah</i> |
| 2. | Fathah + ya'mati | Ditulis | A |
| | تنسى | Ditulis | <i>tansā</i> |
| 3. | Kasrah + ya'mati | Ditulis | I |
| | كريم | Ditulis | <i>karīm</i> |
| 4. | Dammah + wawu mati | Ditulis | U |
| | فروض | Ditulis | <i>furūḍ</i> |

F. Vocal Rangkap

| | | | |
|----|-------------------|---------|----------|
| 1. | Fathah + ya'mati | Ditulis | Ai |
| | بينكم | Ditulis | Bainakum |
| 2. | Fathah + wawumati | Ditulis | Au |
| | قول | Ditulis | Qaul |

G. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

| | | |
|------|---------|----------------|
| أنتم | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعدت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |

H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القياس | Ditulis | <i>al-Qiyas</i> |
| القرآن | Ditulis | <i>al-Qur'añ</i> |

2. Bila diikuti huruf syamsiyah diikuti dengan menggunakan harus syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l (el)*-nya

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

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>zawī al-furuḍ</i> |
| اهل السنة | Ditulis | <i>Ahl as-Sunnah</i> |

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh kebahagiaan dan rasa syukur atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Khuzaemah dan Bapak M. Mansur Latief yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan selama menjalani proses pendidikan. Terima kasih karena tidak menuntut puterimu dan tidak pernah membandingkan dengan orang lain. Terima kasih banyak sudah selalu meyakinkan bahwa puterimu bisa menyelesaikan tugas ini dengan baik.
2. Mamas saya, Khoeri Mansyur. Terima kasih ya mas sudah menjadi kakak satu-satunya yang sangat baik, saling menyayangi meskipun kita sama-sama gengsi untuk menunjukkan rasa sayang. Terima kasih banyak karena Mas adalah orang pertama yang mendukungku untuk melanjutkan pendidikan.
3. Calon pendamping hidup saya, Alim Febriantoro. Terima kasih ya mas sudah mendukungku dari pendidikan SMA, membantu dan menemani saat pendaftaran kuliah, dan sabar menungguku sampai saat ini. Terima kasih telah menjadi satu-satunya tempat nyaman untuk bercerita dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesahku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. keluarga dan sahabat nabi. Semoga kita menjadi umat yang akan mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Dengan selesainya skripsi ini yang tentu saja tidak lepas berkat pertolongan Allah SWT. dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Suwito M.Ag., selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulhan Chakim, S.Ag., M.M., selaku Wakil rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji., M.Ag., selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

9. Dr. Ahmad Dahlan, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Siti Maghfiroh, S.E.Sy., M.E., selaku Dosen Pembimbing skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala bimbingan, arahan, masukan dan motivasi demi terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan perlindungan dan kemudahan dalam setiap urusan serta membalas semua kebaikan Ibu.
12. Segenap Dosen UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
13. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
14. Kedua orang tua tercinta, Ibu Khuzaemah dan Bapak M. Manshur Latief yang telah mendoakan, membesarkan dan mendidik baik lahir maupun bathin dengan melalui banyak perjuangan. Terima kasih atas segala do'a terbaik yang telah dipanjatkan untuk anak-anaknya. Ibu, terima kasih karena telah mengajarku menjadi wanita yang tangguh dan kuat menghadapi cobaan kehidupan. Bapak, terima kasih untuk segala kerja keras dan pengorbanan untuk puterimu. Penulis masih ingat saat penulis akan melaksanakan ujian seminar proposal, tetapi keadaan penulis sedang tidak sehat, sehingga Bapak bersedia untuk mengantarkan penulis dan memberikan dukungan. Semoga Ibu dan Bapak semakin sehat dan bahagia.
15. Mamas Saya, Khoeri Mansyur yang telah memberikan dukungan serta bantuan baik materi maupun non-materi sejak SMP sampai saat ini. Terima kasih sudah membelikan laptop agar penulis tidak kesulitan dalam mengerjakan tugas perkuliahan. Terima kasih juga pada keluarga kecilnya, Mba Mia Restiana selaku kakak ipar, terima kasih telah mendukung mamas

dalam berperan sebagai kakak yang baik. Keponakanku, Rena Lestiana serta calon adiknya terima kasih selalu mendukung dan mendoakan onti. Sehat dan bahagia selalu untuk keluarga mamas.

16. Kekasih hati sekaligus calon suami saya, Alim Febriantoro. Terima kasih Mas, sudah sangat mendukung baik dari segi tenaga, waktu, pikiran, materi dan sebagainya. Terima kasih tidak pernah mengeluh saat penulis merepotkanmu. Terima kasih telah kebersamai penulis dan selalu memberikan do'a terbaik. Selalu bersedia saat penulis membutuhkan pertolongan apapun. Setelah pulang kerja, lebih memilih untuk mengantarkan penulis saat kuliah malam. Saat libur, lebih memilih mengantarkan penulis untuk berangkat kuliah dan menunggu dari pagi sampai sore. Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan untuk wanita yang biasanya Mas sebut dengan "Ndoro Ratu". Semoga kita semakin sehat, bahagia, saling mendukung dan kebersamai dalam hal kebaikan.
17. Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu bertahan sampai detik ini. Selalu optimis bahwa diri ini dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Terima kasih telah bekerja keras dan tidak menyerah meskipun banyak rintangan. Tugas skripsi ini merupakan bentuk tanggung jawab saya kepada keluarga yang telah berjuang untuk membiayai pendidikan sampai selesai. Terima kasih telah berjuang semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang sangat patut dibanggakan untuk diri sendiri.
18. Untuk keluarga besar Mbah Juremi (alm) dan Mbah Sumini serta Mbah Amadarji (alm) dan Mbah Markini, terima kasih atas segala do'a dan dukungannya. Sudah ku awali pendidikan di perkuliahan, semoga setelah ini banyak saudaraku yang dapat melanjutkan ke jenjang perkuliahan. Terkhusus untuk Bibi saya Musarofah dan Susanti, terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalani perkuliahan. Terima kasih juga untuk Adam, Nisa, Arfanu, Hilwa, Tsalika dan Sena sudah menjadi mood booster Yayu Na. Sehat dan semakin rukun ya semua saudaraku
19. Untuk calon Ibu dan Bapak mertua saya, Ibu Iin Sumarni dan Bapak Jumawan serta Mbah Kartijah dan Mbah Slamet Riyadi terima kasih sudah

memberikan do'a dan dukungan kepada penulis. Terima kasih telah menerima penulis dengan baik dan mengizinkan puteranya untuk selalu mendukung penulis. Semoga kita semakin sehat dan bahagia serta saling menyayangi sepenuh hati.

20. Fatikhatun Nikmah, teman saat MI yang bertemu lagi di SMA. Terima kasih ya sudah menjadi satu-satunya teman yang mengerti betul kondisi penulis dan sudah sangat banyak membantu saat awal penulis mendaftar perkuliahan.
21. Devi Dwi Anggraeni dan Wanda Dinarti, yang dengan ikhlas memberikan tumpangan kendaraan selama beberapa semester.
22. Keluarga Laboratorium IBiL FEBI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan pengalaman yang luar biasa. Penulis bangga menjadi bagian dari keluarga IBiL.
23. Teman-teman Perbankan Syariah C angkatan 2020, terima kasih sudah mau berbagi ilmu dan juga kebersamaan, sukses selalu untuk kita.
24. Semua pihak yang telah memberikan inspirasi, semangat, bantuan serta dukungan semasa perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu-satu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam segi teknik penulisan maupun teori-teori yang digunakan. Semoga skripsi yang penulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membaca. Semoga Allah SWT. senantiasa melindungi kita semua.

Purwokerto, 28 Juni 2024



Isna Fauziah

NIM. 2017202109

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN COVER | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA | viii |
| PERSEMBAHAN | xii |
| KATA PENGANTAR | xiii |
| DAFTAR ISI | xvii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Sistematika Pembahasan | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| A. Kajian Teori | 12 |
| B. Landasan Teologis | 27 |

| | |
|---|------------|
| C. Kajian Pustaka..... | 30 |
| D. Kerangka Berfikir..... | 36 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Jenis Penelitian..... | 40 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 40 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 40 |
| D. Sumber Data..... | 42 |
| E. Variabel dan Indikator Penelitian..... | 42 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 47 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 51 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 51 |
| B. Karakteristik Responden | 60 |
| C. Hasil Penelitian | 64 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 74 |
| BAB V PENUTUP..... | 80 |
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 82 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 87 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 128 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 1. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia..... | 2 |
| Tabel 2. Jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga 2019 – 2023 | 3 |
| Tabel 3. Tabel Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| Tabel 4. Variabel dan Indikator | 43 |
| Tabel 5. Hasil Uji Validitas | 65 |
| Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas | 66 |
| Tabel 7. Hasil Uji Normalitas..... | 67 |
| Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 68 |
| Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 69 |
| Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 70 |
| Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 71 |
| Tabel 12. Hasil Uji Parsial (Uji t) | 72 |
| Tabel 13. Hasil Uji f | 73 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 1 Kantor Bank Muamalat KCP Purbalingga | 52 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Purbalingga | 53 |
| Gambar 3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 60 |
| Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Usia | 61 |
| Gambar 5 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 62 |
| Gambar 6 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan | 62 |
| Gambar 7 Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... | 63 |
| Gambar 8 Diagram Responden Berdasarkan Keluhan Nasabah | 64 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu badan usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa di bidang lembaga keuangan yaitu perbankan (Astuti & Huda, 2020). Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sistem perbankan di Indonesia sendiri terbagi menjadi dua yakni konvensional dan syariah. Dalam kegiatan operasionalnya, bank konvensional menggunakan suku bunga yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan bank syariah menggunakan bagi hasil yang telah disepakati oleh pihak bank dan nasabah.

Bank syariah yaitu lembaga keuangan yang menghimpun dana (funding) dari masyarakat dan menyalurkan dananya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan (Astuti & Huda, 2020) yang diatur oleh DSN-MUI. Sistem perbankan syariah dimulai pada tahun 1992 dengan Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama yang menjalankan aktivitasnya sesuai dengan syariat Islam. Hal ini merupakan titik awal beroperasinya perbankan syariah sehingga mendorong bank lain untuk mengubah sistemnya ke sistem syariah.

Perkembangan perbankan syariah sampai saat ini dapat dikatakan sangat pesat. Menurut data statistik yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada bulan April 2024, terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 19 Unit Usaha Syariah (UUS), 173 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan total aset BUS dan UUS sebesar Rp 856.667 Miliar (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Tabel 1
Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia
Periode April 2024

| Kelompok Bank | Jumlah Bank | Jumlah Kantor | Total Aset Miliar (Rupiah) |
|---------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Bank Umum Syariah (BUS) | 14 | 2.007 | 593.452 |
| Unit Usaha Syariah (UUS) | 19 | 384 | 263.215 |
| Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) | 173 | 682 | - |
| Total | 206 | 3.072 | 856.667 |

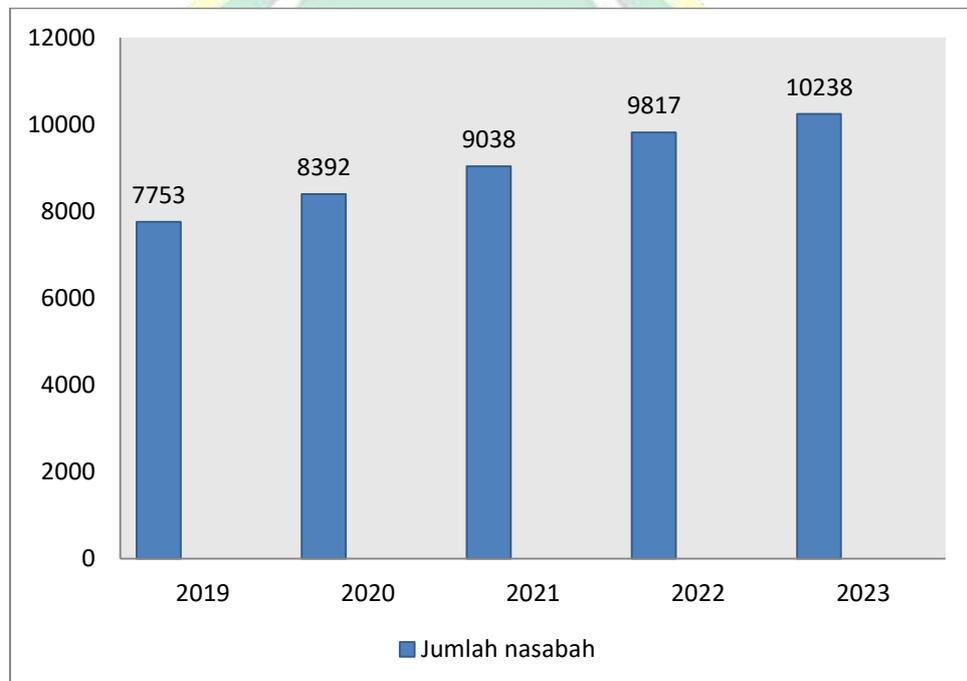
Sumber: Outlook OJK April 2024

Pertumbuhan perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yang sangat penting adalah membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan bank syariah melalui komunikasi yang baik dan menciptakan layanan berkualitas yang mengedepankan kenyamanan nasabah (Andespa, 2016). Kualitas layanan dapat dipahami sebagai seperangkat karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik secara terbuka maupun tersembunyi (Akmalia, et al., 2022). Suatu pelayanan dapat dinilai memuaskan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah (Warsito, 2015).

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga merupakan bank syariah yang berdiri sejak tahun 2007. Seperti bank syariah pada umumnya, Bank Muamalat juga memiliki produk tabungan dan pembiayaan. Konsep pemasaran Bank Muamalat dapat dikatakan belum tersebar secara merata di daerah Purbalingga. Hal ini dibuktikan dengan adanya masyarakat

yang tidak mengetahui keberadaan Bank Muamalat di kabupaten Purbalingga. Meskipun demikian, Bank Muamalat sudah memiliki 10.238 nasabah. Pertumbuhan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dapat dikatakan berkembang sangat pesat yang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah nasabah setiap tahunnya.

Tabel 2
Jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu
Purbalingga
2019 – 2023



*Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga 2024
(nasabah aktif dan tidak aktif)*

Permasalahan ekonomi merupakan salah satu permasalahan yang dialami oleh seluruh manusia tanpa terkecuali. Hal ini karena ekonomi berkaitan langsung dengan kebutuhan hidup manusia. Islam memiliki dua aspek dalam kehidupan, yaitu aspek peribadatan dan aspek adab. Aspek

peribadatan merupakan aspek yang menghubungkan manusia dengan Tuhan, sedangkan aspek adab merupakan aspek mengenai norma atau aturan dalam menjalankan kehidupan. Di dalam aspek adab juga terdapat aspek syariah yang menjelaskan tentang hukum halal dan haram, menjelaskan tentang keadilan ('adl), persamaan (qiyas), hubungan antar manusia berdasarkan ukhawah, serta pelaksanaan tentang hak dan kewajiban. Agama Islam tidak membiarkan seseorang bekerja sesuka hatinya untuk mendapatkan tujuannya dengan menghalalkan segala cara yang haram seperti melakukan penipuan, kecurangan, riba, dan perbuatan bathil lainnya. Islam memberikan batasan atau pemisah yang disebut dengan etika (Sylvia, et al., 2018)

Customer service sebagai *frontliner* memiliki peran yang sangat penting. Dalam dunia lembaga keuangan, *Customer Service* memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan (Sumarno, et al., 2022) dan menangani keluhan. Dalam hal pemberian pelayanan, peran *Customer Service* berkaitan langsung dengan pilihan konsumen sehingga diperlukan *Customer Service* yang handal. Peranan *Customer Service* sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah pada proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat waktu dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik didukung dengan sarana prasarana yang tersedia (Purnamasari & Muhajirin, 2021). Keramahan, kesabaran, dan penanganan keluhan yang diberikan oleh *Customer Service* akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pelayanan prima atau sering disebut dengan *service excellence* merupakan bentuk kepedulian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dengan memberikan fasilitas yang baik dan memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan nasabah. Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya kaitan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi dengan standar layanan tertentu. Pelayanan prima memiliki

beberapa ciri khas kualitas yang baik diantaranya kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian kepada pelanggan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Barata, 2004).

Upaya pelayanan prima juga dapat dilakukan dengan memberikan tindakan yang maksimal. Biasanya nasabah akan mengeluhkan sesuatu yang mengakibatkan adanya rasa ketidakpuasan. Bagi perusahaan, keluhan pelanggan dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan dari pelanggan, maka pihak perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada di dalam perusahaannya dan dapat memperbaiki kelemahan tersebut (Putri, L.A., 2021).

Customer Service sebagai *frontliner* yang melayani keluhan para nasabah harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sudah maksimal, tetapi terkadang ada nasabah yang merasa tidak puas dalam hal pelayanan (Yanto & Pandia, 2011). Apabila ada nasabah yang memiliki keluhan, maka harus cepat ditangani dan *Customer Service* memberikan solusi terhadap keluhan nasabah agar nasabah tersebut merasa puas. Namun, apabila keluhan nasabah tidak dilayani, maka nasabah akan merasa tidak puas dan hal tersebut dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman pada nasabah (Kurniyawati & Ratno, 2020). Oleh sebab itu, *Customer Service* harus memberikan pelayanan prima agar terciptanya kepuasan pada nasabah dan menjadikan nasabah tersebut menjadi nasabah yang loyal. Hal tersebut juga sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi tersebarnya rumor negatif yang disebarkan oleh nasabah yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga dapat mengajak nasabah lain untuk berpindah ke bank lain.

Menurut nasabah, karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki sikap dan perilaku yang baik saat melayani nasabah. Berdasarkan ulasan di google maps, Muslihudin menyampaikan

bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah memuaskan dan juga memberikan ulasan bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga nyaman untuk menabung. Wahyu Th juga memberikan ulasan bahwa karyawan bersikap ramah, sabar dan memberikan pelayanan dengan cepat. Namun, akun Coordinate Project memberikan ulasan bahwa pelayanan tidak memuaskan dan tidak mengutamakan pelayanan prima. Hal tersebut diduga menjadi salah satu pemicu adanya rasa ketidakpuasan apabila pelayanan tidak diberikan dengan maksimal.

Selain *service excellence*, fasilitas fisik menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Fasilitas adalah sarana dan prasarana fisik yang penting untuk meningkatkan kepuasan, misalnya dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa (Febrini, 2018). Nasabah sangat kritis terhadap kesediaan fasilitas bank, baik dari segi tampilan gedung, parkir, ruang tunggu, keamanan dan lain-lain (Makmur et al., 2020). Fasilitas lainnya adalah fasilitas perbankan yang sebenarnya dibutuhkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer antar rekening, tarik tunai melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas penunjang transaksi lainnya (Yulita, 2023).

Fasilitas fisik merupakan tolak ukur kualitas pelayanan. Fasilitas sangat erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, oleh karena itu perusahaan yang ingin mempertahankan eksistensinya, memenangkan persaingan dan menarik perhatian pelanggan harus selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang lengkap (Muhtadi et al., 2020). Jika fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana dan fasilitas fisik yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam bertransaksi.

Menurut ulasan google maps, Anwar Fuadi menyatakan bahwa kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki kantor yang nyaman dan bersih. Namun, akun Ludigo Poritas juga menyampaikan bahwa parkir yang tersedia cukup terbatas sehingga nasabah yang membawa kendaraan roda 4 terkadang harus parkir di bahu jalan. Sehingga dengan kata

lain bahwa fasilitas dapat menjadi pengaruh adanya rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 12 Juni 2023, *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memberikan beberapa informasi yang pernah dikeluhkan oleh nasabah, diantaranya:

1. Kartu ATM terblokir karena salah menginput PIN.
2. Terjadinya skimming data sehingga merugikan nasabah.
3. Laporan dari Bank Muamalat Pusat bahwa nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga terindikasi melakukan penipuan.
4. M-banking nasabah eror.

Saat melakukan observasi, peneliti juga menjumpai nasabah yang melakukan keluhan karena m-banking eror. *Customer Service* melayani dan bekerja sesuai dengan sikap yang profesional dan etika yang baik. *Customer Service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan melayani keluhan nasabah dengan baik. Saat nasabah datang, *Customer Service* menyambut dengan berdiri dan memberikan salam, kemudian mempersilakan duduk dan menanyakan tujuan nasabah. *Customer Service* menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan nasabah dan segera melakukan perbaikan m-banking nasabah. Tidak lama kemudian m-banking nasabah sudah normal dan bisa digunakan kembali.

Selain keluhan tentang pelayanan, nasabah juga mengeluhkan dengan fasilitas di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah bernama Ibu Amelia mengeluhkan bahwa fasilitas mesin ATM hanya ada satu di Purbalingga sehingga jika ingin menarik uang secara langsung di mesin ATM Bank Muamalat jaraknya terlalu jauh. Namun, hal ini dapat diatasi dengan melakukan layanan tarik tunai melalui mesin ATM Bersama di area terdekat sekalipun. Nasabah yang bernama Bapak Teguh juga menyampaikan bahwa fasilitas lahan parkir cukup sempit untuk memarkirkan kendaraan.

Menurut (Syara, A.R., & Handayani, 2020) dalam penelitiannya seluruh indikator variabel pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut (Mulyani, N. 2020) indikator kemampuan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan kemampuan karyawan bukan suatu faktor yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah dan indikator tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah meskipun karyawan sudah bertanggungjawab sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Ansori et al., 2021) variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,565 > 1,969$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sedangkan hasil penelitian (Hasbiati, 2022) variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,057 < 1,661$) dan nilai signifikansi ($0,955 > 0,05$).

Berdasarkan fenomena di atas dan temuan pada penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian terdahulu di lokasi yang berbeda dengan judul **“Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi penelitian yang telah digambarkan di atas, peneliti merumuskan masalah yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Apakah *service excellence* oleh *Customer Service* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga?

3. Apakah *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga?

C. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh *service excellence* oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.
3. Untuk mengetahui pengaruh *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang nantinya akan di capai, peneliti berharap bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap pihak bank dapat mengetahui pengaruh *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Informasi ini sebagai tolak ukur keberhasilan pihak perbankan sebagai penyedia layanan jasa.
 - b. Bagi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Sebagai kesempatan nasabah untuk melakukan penilaian pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan fasilitas fisik yang disediakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

- c. Bagi calon nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Sebagai informasi dan pertimbangan sebelum memutuskan menjadi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

2. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap nantinya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan terutama menyangkut pengetahuan ilmu perbankan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah struktur atau urutan penulisan skripsi yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap isi skripsi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar teori yang dijadikan referensi dan berasal dari penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup, populasi, sampel, teknik pengambilan data, dan variabel penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai penelitian yang dilakukan, hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah didapat.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari interpretasi data yang dibahas pada bab sebelumnya. Saran diperoleh dari hasil penelitian yang berisi tentang uraian langkah-langkah yang harus dilakukan oleh peneliti selanjutnya agar lebih baik.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

a. Pengertian *Service Excellence*

Service dan pelayanan merupakan dua kata yang memiliki makna yang sama. *Service* dalam Bahasa Inggris berarti jasa, tugas, dinas, pelayanan. Terdapat dua istilah dalam pelayanan, yakni pelayanan dan melayani. Menurut KBBI, melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang. Kemudian pelayanan berarti usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dalam bentuk uang ataupun jasa. Menurut (Junaedi, 2020) pelayanan secara umum dipahami sebagai pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain.

Menurut (Barata, 2004:18), berikut adalah pengertian istilah S.E.R.V.I.C.E.

| | | |
|---|--|---|
| S. Self awareness: Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi agar mampu memberikan pelayanan dengan benar. | S. Self esteem: Memberi nilai pada diri sendiri. E. Exceed expectation: Melampaui yang diharapkan konsumen. | S. Self Awareness & Self Esteem: Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak yang dilayani. |
| E. Enthusiasm: Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah. | R. Recover: Merebut kembali. | E. Empathy & Entusias: Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh |
| R. Reform: Memperbaiki kinerja | V. Vision: Visi. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>pelayanan dari waktu ke waktu.</p> <p>V. Value: Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.</p> <p>I. Impressive: Menampilkan diri secara menarik.</p> <p>C. Care: memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.</p> <p>E. Evaluation: Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan.</p> | <p>I. Improve: Melakukan peningkatan.</p> <p>C. Care: Memberi perhatian.</p> <p>E. Empower: Memberikan pemberdayaan</p> | <p>kegairahan.</p> <p>R. Reform: berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan</p> <p>V. Vision & Victory: Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.</p> <p>I. Initiative & Impressive: Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.</p> <p>C. Care & Cooperativeness: Menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik.</p> <p>E. Empowerment dan Evaluation: Memberdayakan diri secara terarah dan mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.</p> |
|--|--|--|

Manajemen pelayanan prima dapat diartikan sebagai kegiatan untuk merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar pelayanan yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai (Rahmayanty, 2010:16). Menurut (Raziawati & Ma'rup, 2021) *service excellence* adalah usaha yang disediakan oleh lembaga atau organisasi yang menyediakan barang atau jasa dalam memberikan informasi, layanan dan produknya terhadap konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen. *Service excellence* menurut (Zulfi et al., 2023) diartikan sebagai pemberian layanan oleh perbankan kepada nasabah dengan kualitas terbaik dan melampaui mutu pelayanan. Menurut (Barata, 2004:27) pelayanan prima adalah memperhatikan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhannya dan mewujudkan impiannya.. Dapat disimpulkan bahwa *service excellence* merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan layanan menciptakan rasa kepuasan nasabah.

Berikut adalah definisi paling umum yang diberikan oleh para pelaku bisnis tentang pelayanan prima (Barata,2004:27):

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan manajemen bisnis yang bertujuan untuk memaksimalkan keunggulan kompetitif suatu organisasi melalui perbaikan secara terus-menerus terhadap produk, layanan, proses, manusia, dan lingkungannya. *Service excellence* merupakan turunan dari *Total Quality Management* (TQM) dalam bidang jasa yang didasari oleh konsep dasar bahwa dalam upaya suatu perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan memerlukan komitmen dan pengakuan pada setiap level kerja perusahaan di mana upaya tersebut harus dilakukan secara konsisten untuk mencapai peningkatan penjualan pangsa pasar yang lebih besar (Antoni, 2018).

Menurut (Barata, 2004:22) upaya untuk mempertahankan perusahaan agar tetap diingat oleh konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Memperhatikan kebutuhan pelanggan yang berkembang dari waktu ke waktu untuk membantu kebutuhan pelanggan.
 2. Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.
 3. Memperlakukan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik dan berkualitas..
- b. Manfaat dan Tujuan *Service Excellence*.

Tujuan pelayanan prima adalah mencegah perpindahan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan (Rahmayanty, 2010:8-13). Menurut (Atmadjati, 2018:19) pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang prima dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, di mana konsumen sebagai acuan pengembangan standar pelayanan. Penyedia jasa, pelanggan atau pihak terkait dalam melakukan kegiatan

pelayanan mempunyai acuan terhadap bentuk, alasan, waktu, lokasi serta proses pelayanan yang diperlukan (Winih, 2021).

c. Standar Operasional Pelayanan Pelanggan

Menurut (Suparman et al., 2020) untuk mencapai kepuasan pelanggan atau nasabah, *Customer Service* harus memahami dasar-dasar pelayanan sebagai berikut:

1) Pakaian dan penampilan yang rapi dan bersih.

Customer Service harus mengenakan seragam yang sopan dan menarik. Warna seragam tidak boleh mencolok atau membuat kesan terlalu terbuka. Pakaian harus memberikan kesan yang benar-benar menarik bagi pelanggan.

2) Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan murah senyum.

Customer Service tidak perlu ragu dalam melayani nasabah dan harus memiliki rasa keyakinan yang kuat. *Customer Service* juga harus ramah dan tersenyum dengan tampilan yang benar-benar menarik.

3) Menyapa dan menyebutkan nama pelanggan dengan lembut.

Ketika pelanggan datang, *Customer Service* harus menyapa pelanggan terlebih dahulu. Cobalah menyapa pelanggan dengan menggunakan nama agar terasa lebih akrab.

4) Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan.

Customer Service harus tenang, tidak tergesa-gesa dan sopan dalam melayani pelanggan. Kemudian tunjukkan rasa hormat dan pengertian kepada pelanggan. Apabila pelanggan sedang menyampaikan keluhan, maka jangan sekali-kali mengabaikan keluhannya. Begitupun ketika pelanggan sedang menyampaikan keinginannya, maka *Customer Service* harus memahami keinginannya.

5) Mendengarkan setiap pelanggan yang berbicara dan menangani keluhan dengan baik. Pelanggan akan merasa diperlakukan dengan

baik apabila *Customer Service* mau mendengarkan keluhan nasabah.

6) Berbicara dengan jelas menggunakan bahasa yang sopan dan benar. *Customer Service* harus mampu berkomunikasi dengan suara yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami.

7) Antusias dalam melayani dan menunjukkan kemampuan.

Customer Service harus memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dan harus mampu dalam memberikan informasi tentang produknya.

8) Jangan menyela atau memotong pembicaraan pelanggan.

Meskipun *Customer Service* harus cekatan, tetapi tidak boleh menyela atau menghentikan pembicaraan nasabah. Kemudian jika ada masalah dengan nasabah, hindari kalimat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat.

9) Mampu meyakinkan dan memuaskan pelanggan.

Customer Service harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen yang masuk akal dan memuaskan mereka dengan layanan yang diberikan.

10) Jika tidak dapat menyelesaikan masalah yang ada, maka mintalah bantuan.

Kenyataannya terkadang timbul permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh *Customer Service*. Apabila hal tersebut terjadi, maka mintalah bantuan kepada orang yang memahami dan mampu menyelesaikan masalah tersebut.

d. Indikator *Service Excellence*.

Menurut (Barata, 2004:31) pengembangan pelayanan prima diselaraskan dengan faktor-faktor berikut ini:

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan suatu program pelayanan. Kemampuan tersebut meliputi pengetahuan lapangan,

komunikasi efektif, motivasi, dan hubungan masyarakat sebagai alat untuk membangun hubungan internal dan eksternal.

2) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah cara bertindak atau berperilaku saat menghadapi pelanggan.

3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan seseorang dapat mencerminkan sifat dapat dipercaya pada diri sendiri dan orang lain baik secara fisik maupun non fisik.

4) Perhatian (*attention*)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan seperti memperhatikan kebutuhan dan keinginannya serta memahami kritik dan sarannya.

5) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan yang perlu dilakukan untuk melayani pelanggan.

6) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab merupakan sikap keberpihakan terhadap pelanggan yang bertujuan untuk mencegah atau mengurangi kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

2. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Selain pelayanan prima, fasilitas merupakan salah satu hal yang sangat ditonjolkan dalam perusahaan. Fasilitas dapat menjadi daya tarik seseorang untuk melakukan transaksi di perusahaan tersebut. Kelengkapan fasilitas dapat menciptakan rasa kepuasan konsumen karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Namun, apabila fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menjadikan sebuah pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan transaksi secara terus-menerus di perusahaan tersebut.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang disediakan sebelum memberikan pelayanan kepada konsumen. Fasilitas menjadi bagian penting dalam dunia bisnis, khususnya bagi perusahaan yang memberikan pelayanan langsung kepada konsumen (Mulya, 2021). Menurut (Sagita, 2018) fasilitas merupakan wadah bagi perusahaan (dalam hal ini bank) untuk memfasilitasi aktivitas setiap nasabah yang berkaitan dengan aktivitas perbankannya. Fasilitas menurut (Wawan, 2022) dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana fisik yang tersedia disekitar dan di dalam kantor perusahaan yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen atau pelanggan demi kenyamanan dan kepuasannya. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik dalam bentuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk menunjang aktivitas nasabah agar terciptanya rasa kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Fasilitas adalah sarana yang dapat memperlancar pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan faktor yang sangat penting dan sangat membantu dalam memasarkan produk dan jasa suatu perusahaan kepada konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Disadari atau tidak, nasabah kini sangat mementingkan aksesibilitas terhadap ketersediaan fasilitas yang ada, termasuk keamanan, ruang tunggu, tempat parkir dan area lainnya. Selain itu, fasilitas perbankan juga sangat penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, mulai dari transfer antar rekening, tarik tunai, ruang tunggu yang lengkap, dan fasilitas penunjang transaksi lainnya (Makmur et al.,2020).

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2012:148) ada beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas fisik, yaitu:

1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat layanan sering kali memerlukan persyaratan desain yang berbeda, misalnya desain rumah sakit harus memerlukan ventilasi

yang tepat dan mencukupi, ruang peralatan medis yang lengkap dan sesuai, ruang tunggu pasien yang nyaman (tersedianya televisi dan ruang yang cukup untuk berbaring), ruang pasien yang nyaman, ruang dokter, dan ruang praktik yang menjamin privasi.

2) Ketersediaan Lahan

Perusahaan jasa yang membutuhkan lahan untuk pembangunan fasilitas harus memperhatikan kemampuan keuangannya, peraturan pemerintah tentang kepemilikan tanah, dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat penting jika permintaan volume sering berubah dan spesifikasi layanan berkembang dengan cepat. Kondisi ini berarti penyelenggaraan pelayanan harus mampu beradaptasi dengan mudah dan mempertimbangkan kemungkinan perbankan di masa depan.

4) Faktor Estetika

Fasilitas pelayanan yang ditata dengan baik, menarik dan estetis akan mampu meningkatkan sikap positif konsumen terhadap suatu pelayanan.

5) Masyarakat dan Lingkungan Sosial

Masyarakat sebagai pemerhati permasalahan sosial dan lingkungan hidup, fasilitas pelayanan memegang peranan penting dan mempengaruhi perusahaan.

6) Biaya Konstruksi dan Operasional

Kedua jenis biaya ini mempengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan konstruksi yang digunakan.

Banyak penyedia jasa yang masih belum menyadari bahwa penataan fasilitas pelayanan mempengaruhi persepsi dan reaksi pelanggan. Bisnis jasa perlu memahami tanggapan pelanggan terhadap berbagai aspek desain fasilitas layanan. Menurut Mudie dan Cottam

dalam (Tjiptono, 2004:46) hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyediakan suatu fasilitas pelayanan diantaranya:

1) Pertimbangan atau Perencanaan Spesial

Berbagai aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, dan warna dipertimbangkan, dipadukan, dan dirancang untuk membangkitkan respons intelektual dan emosional orang yang memakai atau melihatnya. Respons ini dianggap sebagai kualitas visual. Kualitas-kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan oleh desainer untuk menciptakan lingkungan spesifik yang kemungkinan besar akan memperoleh tanggapan yang diinginkan dari pelanggan.

2) Perencanaan Ruangan

Unit ini memiliki elemen desain interior dan arsitektur, seperti penataan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain arus lalu lintas, dan lain-lain.

3) Perlengkapan atau Perabotan

Perlengkapan atau perabotan mempunyai beragam fungsi, antara lain sebagai alat untuk melindungi barang-barang kecil yang berharga, sebagai benda pajangan, dan lain-lain.

4) Tata cahaya

Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan ketika merancang pencahayaan adalah cahaya di siang hari (daylighting), warna, jenis dan aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan.

c. Strategi Fasilitas

Jumlah kapasitas, kapasitas yang dibutuhkan, dan lokasi biasanya dipertimbangkan dalam strategi fasilitas. Menurut (Ishak, 2010:96) komponen strategi fasilitas ini harus dipertimbangkan secara menyeluruh karena dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1) Membangun strategi fasilitas membutuhkan suatu prediksi permintaan, meskipun variansinya dapat sangat beragam.

- 2) Untuk menentukan apakah fasilitas besar atau kecil yang harus dipasang, maka biaya juga harus dimasukkan dalam strategi fasilitas.
- 3) Perusahaan kemungkinan mendapat dorongan supaya dapat meningkatkan kapasitasnya untuk merebut pasar sebelum pesaing menjadi kuat karena reaksi bersaing yang diperkirakan rendah.
- 4) Strategi bisnis mungkin mengharuskan perusahaan untuk menempatkan lebih banyak perhatian pada layanan, biaya, atau fleksibilitas fasilitas.
- 5) Fasilitas harus ditempatkan secara global karena pasar menjadi lebih global.

Menurut (Ishak, 2010:97) berikut adalah langkah-langkah yang dapat digunakan untuk melakukan analisis strategi fasilitas. Langkah-langkah ini sangat sederhana digambarkan tetapi sulit diterapkan:

- 1) Tentukan kapasitas fasilitas.
- 2) Buat prediksi permintaan masa depan.
- 3) Tentukan jumlah fasilitas yang diperlukan.
- 4) Metode alternatif.
- 5) Penilaian alternatif.
- 6) Mengambil keputusan.

d. Indikator Fasilitas

Menurut (Wijyaningratri dan Budiyanto, 2015) variabel fasilitas memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Penampilan dan kondisi lingkungan, seperti bangunan dan lingkungan sekitarnya.
- 2) Kemampuan sarana dan prasarana, seperti tempat duduk, AC untuk kenyamanan nasabah, dan lahan parkir.
- 3) Peralatan dan perlengkapan, seperti kartu ATM dan peralatan pendukung transaksi seperti pulpen dan meja.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang atau lega seseorang karena menggunakan suatu produk atau jasa (Aziz, 2015). Hampir seluruh pihak baik pemerintahan, pelaku bisnis, konsumen dan lain-lain kini fokus pada kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan mereka saling memahami konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan akan menumbuhkan sikap loyal sehingga dapat melakukan promosi dari mulut ke mulut (*wordh of mouth*) (Melina and Shafrani, 2022).

Banyak ahli yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan sudut pandangnya meskipun tidak ada definisi tunggal yang mengacu pada kepuasan konsumen. Namun, pada dasarnya mereka menyatakan inti yang sama tentang kepuasan konsumen.

Kepuasan nasabah adalah perasaan bahagia yang dialami seseorang ketika hasil yang diterimanya sesuai dengan hasil yang diharapkannya. (Tjiptono, 2004:24) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pembeli ketika pilihan yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan keinginan. Menurut (Sagita,2018) kepuasan nasabah merupakan respon yang diberikan nasabah setelah membandingkan pelayanan yang sudah diterima dengan harapannya sebelum menerima pelayanan dari bank.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perbandingan oleh nasabah dari apa yang diharapkannya dengan apa yang diterimanya.

Menurut (Yuliantari et al., 2020) kepuasan dibagi menjadi dua jenis:

- 1) Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh melalui berfungsinya produk yang digunakan.

- 2) Kepuasan Psikologis, merupakan kepuasan yang dicapai oleh karakteristik produk yang tidak memiliki wujud. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan sudah menjadi sesuatu yang dapat memberikan tanggapan dan masukan terhadap perkembangan dan penerapan strategi kepuasan pelanggan.

b. Teori Kepuasan pelanggan

Berikut adalah teori yang digunakan dalam menentukan kepuasan pelanggan menurut (Sangadji dan Sopiah, 2013):

- 1) Teori Perasaan Efektif Eksperiental

Teori ini berpendapat bahwa perasaan positif negatif pelanggan tentang produk yang mereka beli dan gunakan mempengaruhi kepuasan mereka.

- 2) Teori Kepuasan

Teori ini mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan antara apa yang mereka harapkan sebelum membeli produk dengan kinerja produk tersebut.

- 3) Teori Keadilan

Teori keadilan adalah cara lain untuk mengetahui kepuasan konsumen. Menurut teori ini, masyarakat akan melihat rasio hasil dan kontribusi rekan mereka dalam suatu transaksi. Mereka juga merasa tidak adil jika rasionya lebih tinggi.

- 4) Teori Kinerja Produk Aktual

Teori ini menemukan bukti yang kuat bahwa kepuasan pelanggan berdampak pada kinerja produk dan tidak tergantung pada harapan, kelayakan atau kualitas. Oleh karena itu, konsumen tidak puas meskipun produk yang diharapkannya berhasil.

- 5) Teori atribusi

Teori ini membantu menemukan alasan perilaku terjadi. Konsumen dapat menjadi lebih atau kurang puas saat mereka membeli barang atau jasa mereka. Ketika suatu produk atau jasa

gagal (memiliki kinerja dibawah harapan), konsumen mencoba mengidentifikasi penyebab kegagalan tersebut.

c. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam (Nuralam, 2017:60) kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa cara:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini adalah sistem perusahaan yang memungkinkan orang untuk memberikan kritik, pendapat dan saran. Berbagai jenis media dapat digunakan untuk sistem ini, contohnya menyediakan kotak saran yang ditempatkan dengan tepat, dan keluhan yang dapat diisi di lokasi atau melalui surat, layanan telepon khusus untuk mendapatkan komentar dan ide baru yang berguna dalam memberikan *fast response* kepada pelanggan.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini sudah umum digunakan oleh banyak perusahaan untuk mendapatkan masukan dari pelanggan, baik melalui survei langsung maupun media sosial. Hal ini merupakan sinyal positif bahwa perusahaan memberikan perhatiannya kepada pelanggan.

3) *Ghost Shopping*

Cara ini dilakukan dengan mempekerjakan sejumlah orang untuk berpura-pura membeli produk pesaing perusahaan. Pembeli kemudian mencari informasi tentang kelebihan dan kelemahan produk pesaing dan menggunakan informasi tersebut untuk mengembangkan produknya sendiri.

4) *Last Customer Analysis*

Cara yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan data pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain. Ketika membuat keputusan untuk kemajuan perusahaan, informasi ini dapat dipertimbangkan. Cara ini diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor yang harus diperhatikan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Irawan, 2002:37). Diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan puas apabila dalam menggunakan atau membeli produk tersebut memiliki kualitas yang tinggi.

2) Harga

Harga yang relatif murah biasanya akan menjadi sumber kepuasan pelanggan.

3) Kualitas Pelayanan

Pelanggan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka.

4) Faktor Emosional

Pelanggan merasa puas dan percaya bahwa orang lain akan menghargai mereka saat mereka menggunakan produk yang berkualitas tinggi.

5) Biaya

Pelanggan yang merasa diberi kemudahan dalam mendapatkan layanan atau produk cenderung memiliki kepuasan pada layanan dan produk tersebut.

e. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut (Zulkarnain, 2014: 107) Manfaat spesifikasi pelanggan meliputi:

1) Meningkatkan loyalitas pelanggan.

2) Berpotensi menghasilkan pendapatan dari pembelian ulang.

3) Mengurangi biaya transaksi pelanggan, terutama dari efisiensi komunikasi, penjualan dan layanan pelanggan.

4) Meningkatkan ketahanan pelanggan terhadap godaan merek lain.

5) Membuka peluang bagi perusahaan untuk menetapkan harga premium kepada pelanggan.

6) Pelanggan akan lebih terbuka terhadap tawaran yang ditawarkan oleh perusahaan untuk produk atau merek lain.

f. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut (Tjiptono, 2014) terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu keseimbangan antara produk dan layanan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Jika kinerja pelayanan yang diberikan pihak bank melampaui harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Namun, apabila pelayanan tidak sesuai harapan, maka tidak adanya kepuasan pelanggan.
- 2) Minat berkunjung kembali, yang berarti bahwa pelanggan ingin melakukan transaksi lagi.
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yang berarti bahwa pelanggan ingin merekomendasikan kepada teman, saudara ataupun orang lain untuk melakukan transaksi di bank tersebut.

B. Landasan Teologis

1. *Service Excellence*

Interaksi antar sesama manusia memiliki dua nilai yang tidak dapat dipisahkan yaitu interaksi yang sesuai hukum Islam dan interaksi yang mengandung akhlak. Memberikan pelayanan yang baik merupakan tindakan yang mulia yang menjadi pintu kebaikan bagi semua yang melakukannya.

Firman Allah SWT. dalam Q.S. Al-Maidah ayat 2 adalah sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ يَوْمَئِذٍ اللَّهُ إِتَّافًا لِلَّهِ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Artinya: ...Dan tolong-menolonglah kamu dalam hal (mengerjakan kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaannya.

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT. memerintahkan kepada kita untuk senantiasa berbuat kebaikan dan memerintahkan untuk saling membantu dalam hal kebaikan. *Customer Service* sebagai salah satu *frontliner* yang sering berkomunikasi langsung dengan nasabah harus menjaga etika dan memberikan pelayanan yang baik. Hal ini juga menjadi salah satu contoh *hablum minannaas* atau hubungan dengan sesama manusia.

Dalam salah satu haditsnya, Rasulullah SAW. memerintahkan kita untuk berusaha sebaik mungkin untuk membantu orang lain. Bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai salah satu cara untuk mengukur seberapa baik iman seseorang. Jabir Bin Abdillah adalah sahabat Rasulullah SAW. yang meriwayatkan hadits ini.

Abu Hurairah r.a. juga meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW. bersabda “Barangsiapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia, maka kelak Allah SWT. akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah SWT. akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat, dan Allah SWT. akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.” (H.R. Muslim).

2. Fasilitas

Menurut Islam, fasilitas dapat ditunjukkan secara fisik, seperti bangunan, ruang yang nyaman, dan fasilitas lainnya. Konsep pelayanan dalam Islam sangat penting apalagi yang berkaitan dengan penampilan fisik. Namun, konsep tersebut sebaiknya tidak menunjukkan kemewahan (Suryani & Kurniawan, 2022).

Fasilitas mesin produksi, peralatan kantor disediakan oleh perusahaan. Karena fasilitas tersebut sangat penting, perusahaan rela mengeluarkan

modal dalam jumlah besar untuk membeli peralatan mahal dan mesin yang canggih asalkan perusahaan dapat memaksimalkan produksinya. Sama halnya dengan layanan yang ditawarkan oleh produk perbankan, layanan yang ditawarkan oleh bank juga semakin beragam. Hampir seluruh bank menawarkan kemudahan dalam penggunaannya.

Firman Allah SWT. dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 29 adalah sebagai berikut:

هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ثُمَّ اسْتَوَىٰ إِلَى السَّمَاءِ فَسَوَّاهُنَّ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ ۗ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ

عَلِيمٌ ۚ ٢٩

Artinya: Dialah (Allah) yang menciptakan segala apa yang ada di bumi untukmu kemudian Dia menuju ke langit, lalu Dia menyempurnakannya menjadi tujuh langit. Dan Dia Maha Mengetahui segala sesuatu.

Disebutkan dalam ayat di atas bahwa Allah SWT. telah menciptakan semua yang ada di bumi untuk manusia. Maka, tanggung jawab manusia adalah menjaga dan memanfaatkan apa yang tersedia dengan sebaik-baiknya. Begitu pula segala bentuk fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan merupakan fasilitas yang terbaik. Jadi, setiap pelanggan harus menjaga dan memanfaatkannya dengan baik.

3. Kepuasan Nasabah

Landasan teologis tentang kepuasan nasabah terkandung dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ وَلَكُمْ بِهِ بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kami keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha Kaya, Maha Terpuji. (Q.S. Al-Baqarah: 267).

Kepuasan pelanggan sendiri dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan sesuai standar syariah. Kepuasan pelanggan secara syariah merupakan tingkat perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan harapan dari suatu produk atau layanan yang harus sesuai dengan syariah.

Hadis yang membahas tentang kepuasan nasabah yaitu H.R. Bukhari nomor 6438 yang artinya:

Artinya: Wahai sekalian manusia, sesungguhnya Nabi SAW. bersabda “Seandainya manusia diberi lembah penuh dengan emas, maka ia masih menginginkan lembah yang kedua. Semisal itu, jika diberi lembah yang kedua, ia pun masih menginginkan lembah yang ketiga. Perut manusia tidaklah akan penuh melainkan dengan tanah. Allah tentu menerima taubat bagi siapa saja yang bertaubat.” (HR. Bukhori no. 6438).

Berdasarkan terjemah hadis di atas, rasa kepuasan manusia itu tidak ada habisnya jika manusia tersebut masih hidup. Segala sesuatu yang telah Allah berikan apabila manusia tidak merasa cukup dan bersyukur, maka manusia tetap merasa kurang dan tidak puas. Perusahaan yang telah memberikan pelayanan berkualitas juga belum tentu dapat menciptakan rasa kepuasan nasabah.

C. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang relevan berarti hasil penelitian sebelumnya tentang masalah yang akan diteliti. Peneliti mengungkapkan dan menunjukkan dengan jelas bahwa masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini tidak pernah diteliti sebelumnya atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Setelah mengkaji beberapa penelitian sebelumnya, peneliti menemukan beberapa temuan yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3
Tabel Penelitian Terdahulu

| No. | Judul dan Nama Peneliti | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|-----|--|--|--|---|
| 1 | Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo) (Junaedi, 2020) | Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Junaedi, 2020) yaitu indikator sikap berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan indikator perhatian memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. | Penelitian yang dilakukan (Junaedi, 2022) hanya menggunakan Sikap, perhatian, dan tindakan sebagai variabel yang diteliti. | Subjek penelitian yang sama yaitu seluruh nasabah dan menggunakan indikator yang sama pada variabel <i>service excellence</i> . |
| 2 | Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga | secara parsial variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,685 > 1,986$) dan nilai signifikansi 0.009. Secara simultan seluruh variabel | Penelitian ini tidak menggunakan variabel kualitas layanan dan kualitas produk, tetapi peneliti menambahkan variabel | Sama-sama meneliti tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | Madani Makassar (Makmur et al., 2020) | fasilitas, kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 62,4%. | <i>service excellence.</i> | |
| 3 | Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Teknologi terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank (Studi Kasus Nasabah BCA KCP Pademangan) (Aji, H.S., & Sumitro, 2020) | Variabel fasilitas (X_1) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar 0,985 dan hanya pengaruh 0,0004% terhadap kepuasan nasabah. Variabel pelayanan (X_2) dan teknologi (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Namun, secara simultan variabel fasilitas, pelayanan, dan teknologi berpengaruh signifikan sebesar 67,8%. | Penelitian ini tidak menggunakan variabel teknologi. Variabel pelayanan ditambah menjadi pelayanan prima (<i>service excellence</i>) | Memiliki subjek penelitian yang sama yaitu seluruh nasabah dan meneliti tentang fasilitas fisik perbankan. |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 4 | <p>Pengaruh <i>Service Excellent Customer Service</i> terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC. Jatinangor (Astuti, S.D., & Huda, 2020)</p> | <p><i>Service excellent</i> berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Responden mayoritas menyatakan puas terhadap indikator kemampuan dan sikap.</p> | <p>Penelitian yang telah dilakukan oleh (Astuti, S.D., & Huda, 2020) memiliki fokus subjek pada nasabah tabungan BSM. Sedangkan, subjek penelitian ini nantinya adalah seluruh nasabah dengan adanya kriteria tersendiri yang telah ditentukan.</p> | <p>Memiliki persamaan variabel <i>service excellence</i> yang hanya berfokus pada <i>Customer Service</i>.</p> |
| 5 | <p>Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal (Syara,</p> | <p>Seluruh indikator variabel pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap</p> | <p>Penelitian yang dilakukan oleh (Syara, A.R., & Handayani, 2020) memiliki fokus subjek pada nasabah tabungan BRI.</p> | <p>Memiliki indikator yang sama pada variabel <i>service excellence</i>.</p> |

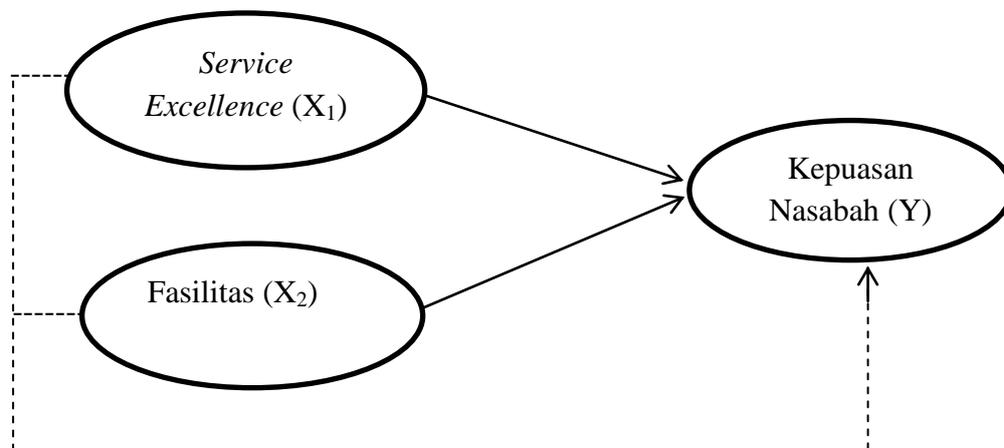
| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | A.R., & Handayani, 2020). | kepuasan nasabah. | Sedangkan subjek penelitian ini nantinya adalah seluruh nasabah dengan adanya kriteria tersendiri. | |
| 6 | Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian (Ansori et al., 2021). | Variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (12,565 > 1,969) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sedangkan pada variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (16,672 > 1,969) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. | Penelitian yang dilakukan oleh (Ansori et al., 2021) pada variabel pelayanan tidak menggunakan pelayanan yang prima. | Sama-sama meneliti tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| 7 | <p>Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo (Hasbiati, 2022).</p> | <p>Variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,057 < 1,661$) dan nilai signifikansi $0,955 > 0,05$.</p> | <p>Penelitian yang dilakukan oleh (Hasbiati, 2022) menggunakan variabel kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini nantinya menggunakan variabel pelayanan prima.</p> | <p>Sama-sama meneliti tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah.</p> |
| 8 | <p>Pengaruh Pelayana Prima terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Diponegoro (Mulyani, N. 2022).</p> | <p>Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Mulyani, N. 2022) yaitu indikator kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,326 < 1,98027$) dan nilai signifikansi $0,188 > 0,05$. Indikator tanggung jawab</p> | <p>Penelitian (Mulyani, N. 2022) hanya menggunakan satu variabel independen saja yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima digunakan sebagai penilaian untuk seluruh karyawan</p> | <p>Sama-sama meneliti tentang pelayanan prima dan memiliki indikator yang sama.</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,599 < 1,98027$) dan nilai signifikansi $0,112 > 0,05$. Namun keempat indikator lainnya yaitu sikap, penampilan, perhatian dan tindakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah</p> | <p>sedangkan dalam penelitian ini hanya berfokus pada penilaian <i>Customer Service</i>.</p> | |
|--|--|---|--|--|

D. Kerangka Berfikir

Menurut (Sugiyono, 2022) kerangka berfikir adalah model konseptual yang digunakan sebagai teori untuk menjelaskan teori berbagai faktor dalam penelitian. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini kerangka berpikir digunakan sebagai acuan untuk mempermudah proses penelitian agar lebih terarah. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *service excellence* dan fasilitas, kemudian variabel terikat adalah kepuasan nasabah.



Keterangan:

————— : Menunjukkan berpengaruh secara parsial

- - - - - : Menunjukkan berpengaruh secara simultan

E. Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang biasanya berbentuk pertanyaan. Jawaban yang diberikan bukan berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, melainkan berdasarkan teori yang relevan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Menurut (Silvia et al., 2023) pelayanan yang prima merupakan salah satu kunci faktor keberhasilan perusahaan dalam memenangkan persaingan. Ketika kualitas pelayanan perusahaan atau organisasi tidak sesuai dengan persyaratan kualitas pelayanan pelanggan, di sinilah teknik pelayanan prima digunakan (Gulo, 2023). Kesuksesan bank bergantung pada peran *Customer Service* dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, segala sesuatu harus berjalan dengan baik untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima sehingga mereka akan kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh bank (Purnamasari & Muhajirin, 2021).

Menurut (Widjaja, 2013), pelayanan adalah salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian (Subagiyo & Indah, 2021) bahwa pelayanan prima sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut penelitian (Wardani, 2023) pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan teori dan penelitian tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : *Service excellence* oleh *Customer Service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Menurut (Fauziah et al., 2021) fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan pelanggan perusahaan akan meningkatkan kunjungan dan meningkatkan jumlah kunjungan baru. Semakin baik fasilitas, maka akan semakin tinggi kepuasan (Syukkur & Sudarwanto, 2021). Hasil penelitian (Febrini, 2018) yaitu variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

3. Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Setiap konsumen akan mengharapkan pelayanan dan fasilitas yang baik dari setiap perusahaan yang didatanginya, terlebih pada perbankan yang secara khusus bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat memberikan rasa kepuasan terhadap

nasabahnya. Kepuasan nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah pada bank tersebut. Salah satu pelaku utama yang dapat memberikan pelayanan prima adalah *Customer Service* (Sumarno, et al., 2022).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan pihak bank untuk dipakai oleh nasabah. Ketersediaan fasilitas juga menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan jasa perusahaan. Segala fasilitas yang ada dalam perusahaan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi dan mampu menciptakan kepuasan nasabah (Hasbiati, 2022).

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis berikut:

H₃ : *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada pengetahuan positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, dan analisis data bersifat statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini ada tiga variabel yang akan digunakan, maka metode yang nantinya akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah (Y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No.189, Kecamatan Bancar, Kabupaten Purbalingga. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga relevan terhadap permasalahan yang telah dikaji dan memiliki kecukupan sumber informasi. Penelitian ini telah dilaksanakan sejak tanggal 12 Juni 2023 sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2022) populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu, kemudian peneliti mempelajari dan menarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga secara keseluruhan yaitu sebanyak 10.238 nasabah, yang merupakan nasabah aktif dan tidak aktif.

2. Sampel

Sampel dapat artikan sebagai bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2020) *purposive sampling* adalah cara untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Berikut kriteria pengambilan sampel, yaitu:

- a) Responden merupakan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.
- b) Nasabah pernah melakukan pengaduan keluhan ke *Customer Service*.

Menurut (Sugiyono, 2020) sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan sebagian dari total karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan rumus slovin. Menurut (Sugiyono, 2020) rumus slovin digunakan apabila jumlah populasi sudah diketahui.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
 N : Jumlah populasi
 e : batas error

Pada penelitian ini menggunakan 10.238 sampel, maka cara penghitungannya adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{10.238}{1 + 10.238 \times (10\%)^2}$$

$$n = \frac{10.238}{1 + 10.238 \times (0,01)}$$

$$n = \frac{10.238}{1 + 102,38}$$

$$n = \frac{10.238}{103.38}$$

$$n = 99,033$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

D. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2020) data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti yang nantinya akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti serta jawaban kuesioner penelitian yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2020) data sekunder merupakan data pendukung yang nantinya akan digunakan oleh peneliti untuk menunjang data primer. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh berbagai informasi dari website, buku, dan jurnal.

E. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dalam mengumpulkan informasi dan kemudian membuat kesimpulan (Sugiyono, 2024:55). Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu *service excellence*, fasilitas dan kepuasan nasabah. Ketiga variabel tersebut akan dibagi menjadi dua jenis variabel yaitu variabel independen atau bebas dan variabel dependen atau terikat.

1. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel yang mempengaruhi atau menimbulkan variabel dependen disebut variabel bebas (Sugiyono, 2024:57). Variabel ini dilambangkan dengan X. Penelitian ini memiliki dua variabel bebas yaitu *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2).

2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh adanya variabel bebas (Sugiyono, 2024:57). Variabel ini dilambangkan dengan Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4
Variabel dan Indikator

| No | Jenis Variabel | Indikator Penelitian |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | <i>Service Excellence</i> (X) | a) Sikap (<i>Attitude</i>) b) Perhatian (<i>Attention</i>) c) Tindakan (<i>Action</i>) d) Kemampuan (<i>Ability</i>) e) Penampilan (<i>Appearance</i>) f) Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>) (Barata, 2004) |
| 2. | Fasilitas | a) Penampilan dan keadaan lingkungan b) Kemampuan sarana dan prasarana c) Perlengkapan dan peralatan (Wijyaningratri & Budiyanto, 2015) |
| 3. | Kepuasan Nasabah (Y) | a) Kesesuaian harapan b) Minat berkunjung kembali c) Kesiediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2014) |

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melibatkan penelitian langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang kondisinya (Siregar, 2013:19). Dalam

penelitian ini, peneliti mendatangi langsung Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga untuk melakukan observasi. Peneliti menjumpai nasabah yang mengeluhkan m-banking eror. *Customer Service* segera melakukan tindakan untuk menangani keluhan nasabah.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses mendapatkan informasi atau data untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab yang dilakukan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung (Siregar, 2013:18). Penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada nasabah dan pihak bank. Wawancara kepada pihak bank dalam hal ini dilakukan kepada *Customer Service*, *Supervisor* dan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service*, Herlan Galih Pamungkas, mengenai permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah, ia menyebutkan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan nasabah meliputi kartu ATM yang terblokir, penggantian data nasabah, dan m-banking eror.

Hal ini mengacu pada hasil wawancara antara peneliti dengan *Customer Service* pada tanggal 12 Juni 2023.

“Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah adalah kartu ATM yang terblokir, biasanya karena salah dalam menginput PIN. Meski kesalahan itu kelalaian nasabah, tetapi saya juga harus tetap meminta maaf dan melayaninya dengan baik. Apalagi sekarang sistem digital, biasanya juga m-banking eror. Kita juga pernah mendapat laporan bahwa nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga terindikasi melakukan penipuan, kasus itu sudah diselidiki dan ditangani sampai selesai.” **(Herlan Galih Pamungkas, wawancara, 12 Juni 2023).**

Kemudian, hasil wawancara dengan *Supervisor*, Linda Setiani, mengenai sejarah, struktur organisasi dan produk Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga nantinya akan dijelaskan pada bagian hasil penelitian. Wawancara dengan *Supervisor* dilakukan pada tanggal 28 Maret 2024.

Selanjutnya, berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa nasabah mengenai pelayanan dan keadaan fasilitas di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Wawancara ini dilakukan saat observasi dan saat peneliti menyebarkan kuesioner.

“Mesin ATM Bank Muamalat hanya ada satu tepatnya di depan kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Jadi, saya cukup susah apabila ingin mengambil uang secara tunai karena jarak rumah saya yang cukup jauh dengan kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Tapi seluruh pelayanan dan fasilitas yang lain sudah bagus.” (**Amelia, wawancara, 12 Juni 2023**).

“Lahan parkirnya cukup sempit dan bingung memarkirkan kendaraan saat keadaan kantor sedang ramai.” (**Teguh, wawancara, 12 Juni 2023**).

“Menurut saya, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki ruangan yang bersih dan nyaman. Fasilitasnya juga sudah bagus.” (**Lina Rahmawati, 27 Maret 2024**).

“*Customer Service* dapat mengatasi keluhan saya dengan baik dan cepat. Penataan ruangan sudah bagus dan sangat cocok untuk kegiatan transaksi.” (**Sabil, wawancara, 5 April 2024**).

“Seluruh karyawan di sini ramah. Apalagi *Customer Service* sangat ramah. Saya pernah mengajukan keluhan ATM saya terblokir karena saya salah menginput PIN, tetapi *Customer Service* meminta maaf padahal itu kesalahan saya. Etika seluruh karyawan sangat bagus, makanya saya nyaman jadi nasabah di sini, tetapi memang tempat parkirnya sangat sempit.” (**Andi Sofandi, 23 April 2024**).

“Sebenarnya seluruh fasilitas di sini sudah bagus, tetapi lahan parkirnya sempit.” (**Dea Fitria, 8 Mei 2024**).

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh nasabah, mayoritas menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan khususnya *Customer Service* sudah baik. Kemudian, mayoritas nasabah juga menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan cukup bagus, namun memang

kondisi lahan parkir yang sempit membuat nasabah kurang nyaman saat memarkirkan kendaraannya.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan sejumlah responden untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2022:219). Pertanyaan tersebut dapat bersifat terbuka dengan memberikan keleluasaan jawaban apabila jawaban tidak ditentukan sebelumnya. Namun, pertanyaan dapat bersifat tertutup apabila jawaban sudah tersedia (Siregar, 2013:21).

Peneliti membagikan kuesioner secara langsung kepada responden dalam bentuk *hard file*, dengan kriteria responden yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini bersifat tertutup karena jawaban angket sudah disediakan. Peneliti menggunakan skala likert dengan skor masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

| | |
|---------------------------|-----|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |
| Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| Netral (N) | : 3 |
| Setuju (S) | : 4 |
| Sangat Setuju (SS) | : 5 |

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pendekatan yang penting untuk mengumpulkan data dengan akurat dan sistematis. Dengan mengikuti langkah-langkah yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk menghasilkan analisis dan kesimpulan yang valid (Winardi, 2018). Data-data yang dikumpulkan dengan teknik ini diantaranya berupa profil dan struktur organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji validitas merupakan tingkat ketepatan data yang sesungguhnya dan data yang dihasilkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan menggunakan alat bantu SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut valid
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka alat ukur tersebut tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang memiliki indikator dari variabel. (Ghozali, 2018) mengatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel, apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah stabil. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan alat bantu SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, maka data dikatakan reliabel.
- 2) Apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$, maka data dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya residual dengan menggunakan model regresi. Jika suatu variabel tidak terdistribusi normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *kolmogorov smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut ini (Ghozali, 2018):

- 1) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka data penelitian terdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data penelitian tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dilakukannya uji multikolinearitas yaitu untuk mengetahui apakah model regresi terbentuk karena terdapat korelasi yang tinggi atau korelasi sempurna antar variabel independen. Ada atau tidak adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- 1) Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$, maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *VIF* < 10 , maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Penelitian ini menggunakan metode glejser. Metode glejser dapat dilakukan dengan cara meregresikan variabel bebas dengan nilai residual. Pada model ini, heteroskedastisitas muncul ketika variabel bebas signifikan terhadap nilai mutlak residual. Dasar pengambilan keputusan metode ini sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Pengujian analisis regresi linear berganda dilakukan untuk melihat arah dan besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Suliyanto, 2011). Analisis regresi linear berganda yang nantinya akan dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

| | |
|-------|--|
| Y | : Kepuasan nasabah (variabel terikat) |
| a | : Konstanta |
| b_1 | : Koefisiensi regresi dari <i>service excellence</i> |
| b_2 | : Koefisiensi regresi dari fasilitas |
| X_1 | : <i>Service excellence</i> (variabel bebas) |
| X_2 | : Fasilitas (variabel bebas) |
| e | : Error |

b. Uji r^2

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui kemampuan model variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi yaitu 0-1. Semakin mendekati 0 artinya semakin terbatas kemampuan variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y). Apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka sebaliknya (Suliyanto, 2011).

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (masing-masing). Suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh jika t_{hitung} lebih

besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dasar pengambilan melihat hasil output, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima (Suliyanto, 2011).

d. Uji Simultan (Uji f)

Uji-f digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar keputusan dalam uji-t yaitu (Ghozali, 2018):

- 1) Apabila nilai signifikansi $f \leq 0,05$ atau $f_{hitung} \geq f_{tabel}$, maka hipotesisnya diterima. Artinya variabel *service excellence* dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Apabila nilai signifikansi $f > 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka hipotesisnya ditolak. Artinya variabel *service excellence* dan fasilitas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Bank pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah adalah PT. Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian Bank Muamalat dibuat dihadapan seorang notaris yang bernama Yudo Paripurno, S.H., pada tanggal 1 November 1991 di Jakarta. Akta pendirian disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 21 Maret 1992 dan didaftarkan pada tanggal 30 Maret 1992 di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Bank Muamalat Indonesia merupakan gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 dan tanggal tersebut diperingati sebagai hari lahir Bank Muamalat Indonesia. Dengan surat keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/76/KEP/DIR pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank devisa.

2. Sejarah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Kantor Bank Muamalat KCP Purbalingga merupakan satu-satunya cabang Bank Muamalat yang terletak di Kabupaten Purbalingga. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga termasuk dalam lingkup operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Purwokerto Kabupaten Banyumas. Pada tahun 2007 merupakan awal di dirikannya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yang terletak di Kecamatan Bobotsari, Kabupaten Purbalingga. Beberapa tahun kemudian, Bank Muamalat berpindah lokasi ke daerah pasar Segamas Purbalingga. Kemudian pada tahun 2016 Bank Muamalat berpindah lokasi kembali ke Kelurahan Bancar yang merupakan lokasi terdekat dari pusat kota. Salah satu faktor yang melatarbelakangi Bank Muamalat Kantor Cabang

Pembantu Purbalingga melakukan relokasi kantor yaitu faktor strategisnya cabang tersebut.

Gambar 1
Kantor Bank Muamalat KCP Purbalingga



Sumber: Dokumentasi Kantor Bank Muamalat Purbalingga

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, tentunya setiap instansi atau perusahaan memiliki visi dan misi. Berikut adalah visi dan misi Bank Muamalat Indonesia:

a) Visi

Visi Bank Muamalat Indonesia yaitu menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b) Misi

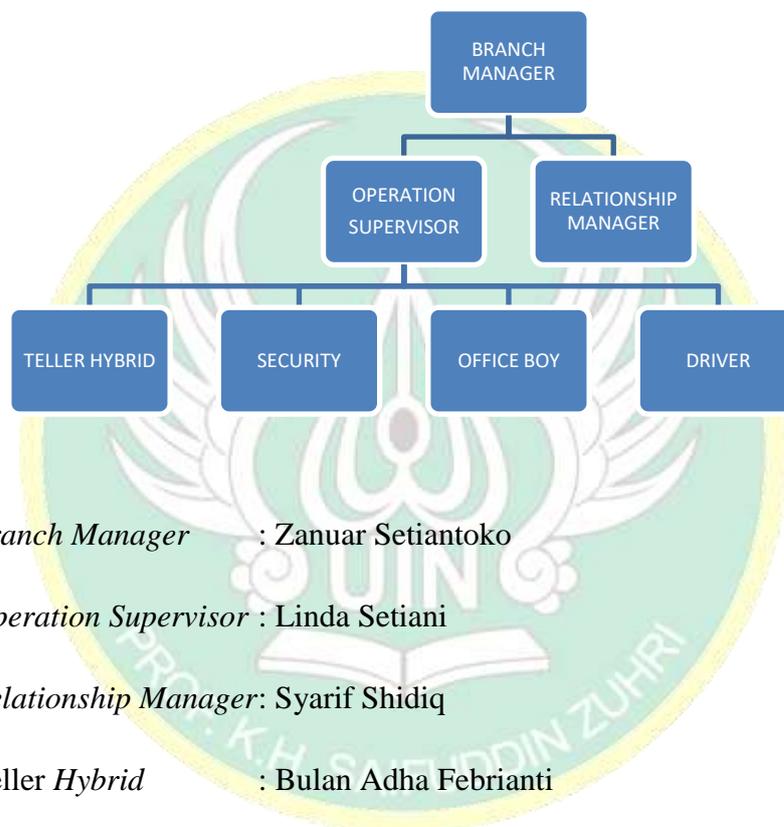
Misi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia untuk mencapai visinya yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber

daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Gambar 2

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Purbalingga



Branch Manager : Zanuvar Setiantoko

Operation Supervisor : Linda Setiani

Relationship Manager: Syarif Shidiq

Teller Hybrid : Bulan Adha Febrianti

Security : Al Fandi Rendianto

Office Boy : Sidik Priyanto

Driver : Awaludin Cahyadi

5. Fungsi dan Tugas Bagian

a. *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager merupakan nama lain dari manajer cabang kantor bank yang bertanggungjawab dan mengawasi kegiatan di kantor

cabang tersebut sesuai dengan pedoman umum yang disetujui oleh Komite dalam Rapat Umum Pemegang Saham. Menjadi manajer cabang bukanlah hal yang mudah, karena memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah tugas dari *branch manager*:

- 1) Mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan operasional perusahaan.
- 2) Menjadi pemimpin pemasaran produk-produk komersial bank dan nasabah bank.
- 3) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk kantor cabang dan melakukan sosialisasi RBB yang akan datang.
- 4) Mengevaluasi dan memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen risiko.
- 5) Memiliki kemampuan untuk mengembangkan kegiatan yang sudah ada.
- 6) Melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan kantor cabang.

b. *Operation Supervisor*

Operation Supervisor memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Mengatur dan mengawasi berbagai fungsi administrasi di kantor cabang.
- 2) Mengelola kegiatan administrasi di bidang administrasi pembiayaan dan operasional keuangan.
- 3) Memantau tugas yang dikerjakan oleh bawahannya.
- 4) Mengawasi pelaksanaan SOP agar konsisten diterapkan.
- 5) Mengawasi dan membantu semua kegiatan Teller dan *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya.
- 6) Memantau dan mengawasi keadaan Teller saat kas tutup.
- 7) Mengatur perputaran kas agar perputarannya tetap stabil.

c. *Relationship Manager*

Tugas seorang *Relationship Manager* adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Selain itu

Relationship Manager juga harus melakukan promosi yang menarik dan disesuaikan dengan kebutuhan calon nasabah untuk menjual barang dan jasa bank.

d. *Teller Hybrid*

Saat ini Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki *Teller Hybrid*, di mana dalam menjalankan tugasnya *Teller* merangkap sebagai *Customer Service*.

e. *Security*

Security atau satpam bertanggungjawab untuk memastikan kondisi kantor dan mengawasi kedatangan pelanggan.

f. *Office Boy*

Office Boy bertanggungjawab untuk menjaga kebersihan kantor dan menjaga seluruh properti yang ada di dalamnya.

g. *Driver*

Driver bertugas untuk mengantar pejabat bank yang melakukan tugas perbankan dengan kendaraan inventaris dan *Driver* harus menjaga inventaris kendaraan tersebut.

6. Produk Bank Muamalat Indonesia

a. Produk Pendanaan Bank Muamalat

1) Tabungan iB Muamalat

Tabungan ini merupakan tabungan yang nyaman dan mendukung transaksi dan belanja menggunakan kartu *e-debit shar* berlogo visa plus. Selain itu, ada banyak pilihan untuk berbelanja di toko-toko lokal maupun internasional.

2) Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam bentuk mata uang asing yaitu Dolar Amerika (USD) dan Dolar Singapore (SGD), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perdagangan dan investasi dalam USD atau SGD. Tabungan iB Muamalat Dollar memiliki dua jenis tabungan yaitu Tabungan Haji Arafah Plus dan Tabungan Muamalat Umrah.

3) TabunganKu

Dengan persyaratan yang mudah dan sederhana, TabunganKu menggunakan akad wadiah untuk menumbuhkan kebiasaan menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Memiliki setoran awal sebesar Rp 20.000,- dan saldo mengendap sebesar Rp 20.000,- serta gratis biaya administrasi.

4) Tabungan iB Muamalat Rencana

Tabungan ini merupakan Rencana tabungan ini sesuai dengan prinsip syariah dan menawarkan solusi perencanaan keuangan yang ideal untuk mewujudkan tujuan dan rencana masa depan. Keunggulan dari tabungan ini adalah setoran bulanan yang rendah mulai dari Rp 100.000,-, dan dapat memilih jangka waktu menabung mulai dari 3 bulan hingga 20 tahun, serta gratis fasilitas debit otomatis pemindahbukuan dana setoran bulanan dari rekening sumber dana apabila sudah jatuh tempo.

5) Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan ini merupakan tabungan yang aman dan menguntungkan untuk memenuhi kebutuhan investasi dan transaksi bisnis, dilengkapi dengan *Share-E Gold* yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa.

6) Tabungan iB Muamalat *Mudharabah Corporate*

Tabungan ini menawarkan kemudahan transaksi dan bagi hasil yang kompetitif sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis klien sekaligus mencapai hasil yang terbaik.

7) Muamalat Prioritas

Tabungan ini adalah produk dan layanan terbaru yang ditawarkan kepada nasabah non-perorangan sebagai strategi perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya dalam menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk tabungan, giro dan deposito.

8) Giro Muamalat *Attijary*

Merupakan produk berbasis wadiah yang membuat transaksi menjadilebih mudah dan aman. Giro ini memungkinkan nasabah perorangan dan non-perorangan untuk melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas *cash management*. Giro ini menawarkan keuntungan dan kemudahan bertransaksi dengan menggunakan *Cash Management System* untuk nasabah non-perorangan, *ATM*, *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Dalam giro ini tersedia tiga jenis mata uang yaitu IDR, SGD, dan USD. Untuk nasabah perorangan menggunakan kartu *Share-E Debit* yang bisa digunakan untuk transaksi seluruh dunia.

9) Deposito Muamalat

Deposito ini merupakan simpanan syariah dalam mata uang rupiah dan dolar Amerika Serikat yang fleksibel dan menawarkan hasil investasi terbaik. Deposito ini juga tersedia dengan berbagai ketentuan investasi.

10) Sukuk Ritel

Sukuk Ritel adalah produk terbaru dan menjadi produk unggulan Bank Muamalat. Sejak 15 Januari 2018, Bank Muamalat ditunjuk sebagai perwakilan penjualan sukuk ritel seri 010 di Gedung Frans Seda kementerian Keuangan dan menandatangani perjanjian dengan PKS 21 agen penjualan lainnya.

b. Produk pembiayaan Bank Muamalat

1) KPR iB Muamalat

Merupakan produk pembiayaan yang memungkinkan nasabah melakukan renovasi dan pembangunan rumah, apartemen, serta pengalihan KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu *murabahah* (jual beli) dan *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Merupakan produk keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah yang moderat dan membantu dalam memenuhi kebutuhan pensiun. Dengan berbagai manfaat produk ini juga membantu dalam memenuhi kebutuhan pensiun. Produk ini memungkinkan para pensiunan untuk membeli dan memperbaiki rumah, membeli kendaraan, membayar pendidikan anak, dan umroh serta pengalihan pembiayaan dari bank lain. Pembiayaan ini menyediakan dua jenis akad yaitu murabahah dan ijarah multijasa.

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Produk pembiayaan ini membantu memenuhi kebutuhan jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Pembiayaan ini memiliki dua pilihan akad yaitu murabahah dan ijarah multijasa. Pasangan suami istri dapat mengajukan pembiayaan ini menggunakan sumber pendapatan bersama dengan pembiayaan dijamin oleh asuransi jiwa serta dapat menggunakan fasilitas autodebet dari Tabungan Muamalat.

4) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Merupakan produk pembiayaan yang memenuhi kebutuhan modal kerja suatu perusahaan dan menjamin kelancaran operasional serta rencana pengembangan perusahaan. Pembiayaan ini ditujukan kepada nasabah perorangan (WNI), pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

5) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan ini membantu pelaku usaha memenuhi kebutuhan investasi mereka untuk mempersiapkan rencana ekspansinya. Pembiayaan ini ditujukan untuk nasabah perorangan (WNI), pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia. Keuntungan yang bisa didapatkan dalam pembiayaan ini adalah berdasarkan prinsip syariah dan sesuai dengan

spesifikasi kebutuhan investasi, akad murabahah atau ijarah dapat dibuat dan digunakan untuk pembelian atau penyewaan fasilitas komersial, peralatan investasi (mesin, kendaraan, alat berat, dan lain-lain), dan pembangunan dengan jangka waktu hingga 5 tahun dan plafond pembiayaan mulai dari 100 juta. Asuransi jiwa bagi nasabah perorangan, sehingga apabila nasabah meninggal dunia akan dilunasi oleh perusahaan asuransi dan tidak dikenakan pinalti untuk pelunasan sebelum tanggal jatuh tempo.

c. *Layanan Digital Banking*

Layanan ini dikembangkan berdasarkan data nasabah untuk membantu bank melayani nasabahnya dengan lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri dengan mempertimbangkan aspek keamanan. Perkembangan layanan digital perbankan di Indonesia diawali dengan *Branchless Banking* dan Layanan Keuangan Digital (LKD) yang erat kaitannya dengan program inklusi keuangan yang dicanangkan pemerintah.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) NO.12/POJK.03/2018) tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital yang bertujuan untuk memaksimalkan informasi nasabah. Layanan ini tidak hanya menjadikan pelayanan nasabah yang lebih efisien, mudah, dan cepat, namun juga memungkinkan pelayanan nasabah yang mengutamakan keamanan.

Secara umum *digital banking* sering disebut juga sebagai *e-banking* karena dapat memfasilitasi transfer dana dari nasabah melalui berbagai saluran pengiriman. Beberapa layanan alam *e-banking* yaitu:

- 1) *Automated Teller Machine* (ATM), merupakan alat elektronik yang digunakan nasabah untuk menarik uangnya tanpa layanan teller.
- 2) *Cash Deposit Machine* (CDM), adalah mesin ATM di mana nasabah dapat menyetorkan uang ke rekeningnya mereka sendiri

atau rekening orang lain. CDM juga dapat melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran dan pembelian.

- 3) *Phone Banking*, merupakan penawaran layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel tanpa uang tunai dan tidak harus mengunjungi kantor bank atau mesin ATM.
- 4) *Internet Banking*, merupakan layanan digital perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehingga lebih cepat, efisien, dan fleksibel dengan menggunakan website khusus.
- 5) *Mobile Banking*, merupakan layanan yang ditawarkan oleh saluran distribusi elektronik bank yang memungkinkan nasabah mengakesesnya melalui ponsel atau tablet SMS atau internet.

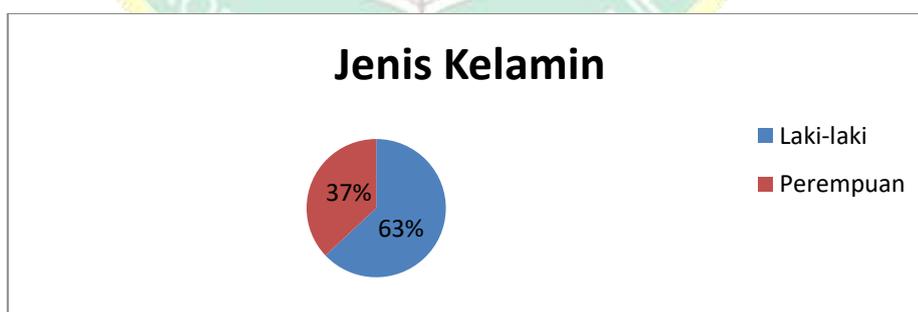
B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, maka data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 3

Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



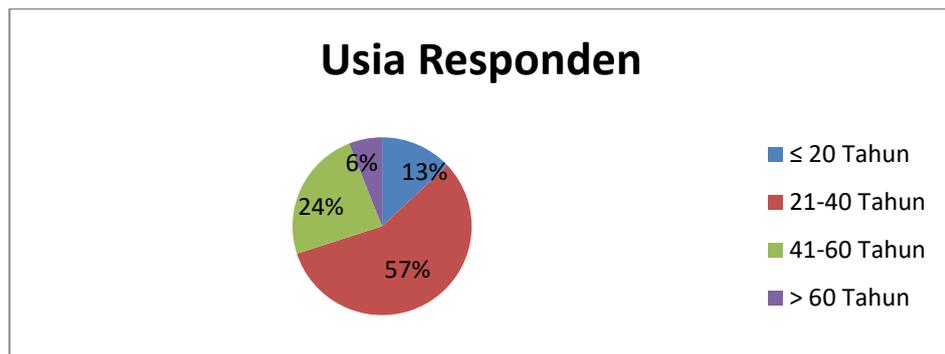
Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas terlihat 63 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentasi 63%. Responden perempuan berjumlah 37 orang dengan presentase 37%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 4
Diagram Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer yang diolah, 2024

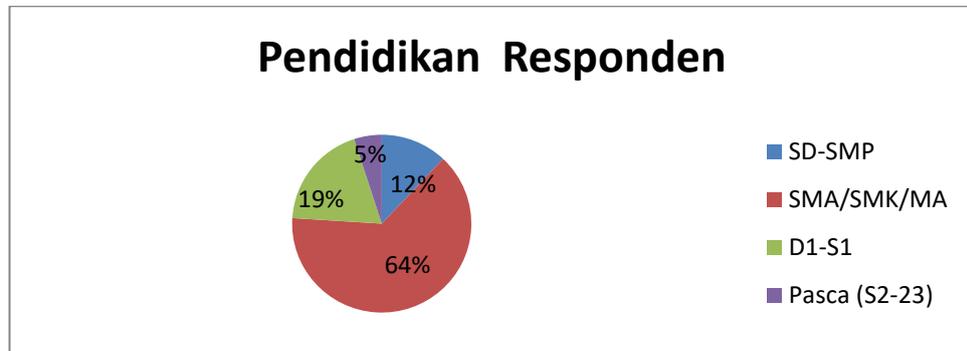
Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa responden pada kelompok umur dibawah atau sama dengan 20 tahun berjumlah 13 orang dengan persentase 13%. Terdapat 57 responden berusia antara 21 sampai 40 tahun dengan persentase 57%, 24 responden berusia antara 41 sampai 60 tahun dengan persentase 24%, dan 6 responden berusia lebih dari 60 tahun dengan persentase 6%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa responden yang paling dominan berusia antara 21 sampai 40 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir responden, data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 5

Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data primer yang diolah, 2024

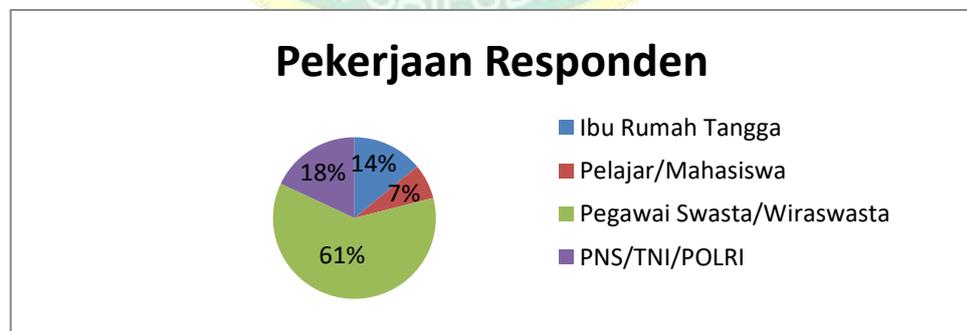
Berdasarkan gambar di atas, 12 responden mengenyam pendidikan SD-SMP dengan persentase 12%, 64 responden mengenyam pendidikan SMA/SMK/MA dengan persentase 64%, 19 responden mengenyam pendidikan D1-S1 dengan persentase 19%, dan 5 responden mengenyam pendidikan Pasca Sarjana dengan persentase 5%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden, data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 6

Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

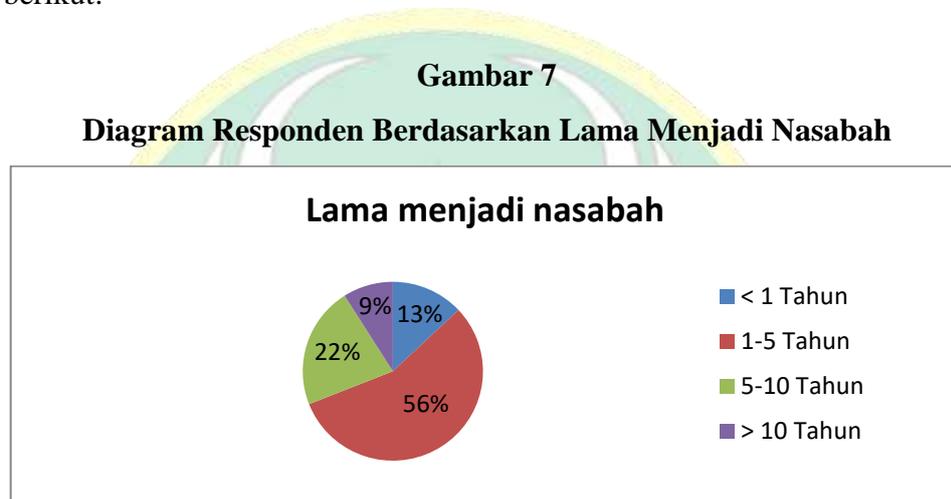


Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, terdapat 14 responden (14%) yang merupakan Ibu Rumah Tangga, 7 responden (7%) merupakan pelajar/mahasiswa, 61 responden (61%) merupakan pegawai swasta/wiraswasta, 18 responden (18%) merupakan PNS/TNI/POLRI. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berprofesi sebagai pegawai swasta/wiraswasta.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan lamanya menjadi nasabah, data dapat dijelaskan sebagai berikut:



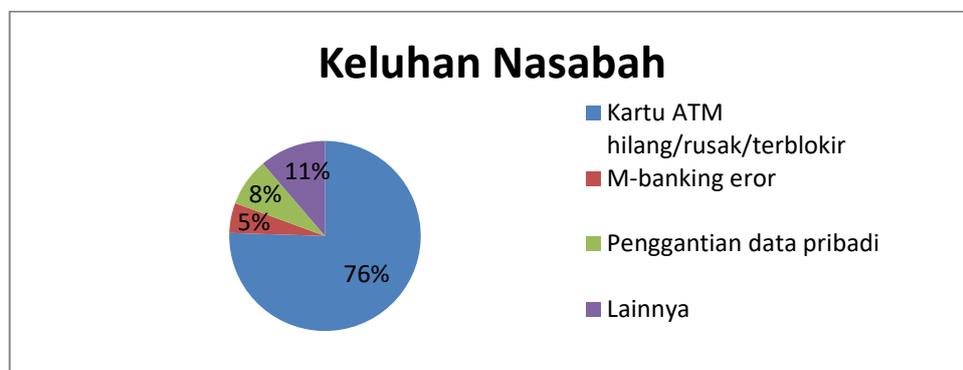
Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, responden dengan periode kurang dari 1 tahun berjumlah 13 responden (13%), responden dengan periode 1-5 tahun berjumlah 56 responden (56%), responden dengan periode 5-10 tahun berjumlah 22 responden (22%), dan responden dengan periode lebih dari 10 tahun berjumlah 9 responden (9%). Maka dapat disimpulkan mayoritas responden memiliki periode 1-5 tahun menjadi nasabah.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Keluhan Nasabah

Berdasarkan karakteristik keluhan nasabah, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 8
Diagram Responden Berdasarkan Keluhan Nasabah



Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, responden yang mengeluhkan kartu ATM hilang/rusak/terblokir sebanyak 76 orang dengan presentase 76%. Terblokirnya kartu ATM mayoritas terjadi karena kelalaian nasabah dalam menginput PIN saat melakukan transaksi di mesin ATM. Responden yang mengeluhkan *m-banking* eror sebanyak 5 orang dengan presentase 5%. Responden yang mengajukan perubahan data diri sebanyak 8 orang dengan presentase 8%. Sedangkan sisanya sebanyak 11 orang dengan presentase 11% dengan keluhan lainnya seperti buku tabungan rusak dan hilang.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan melalui kuesioner benar atau tidak. Data dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} menggunakan rumus *deegree of freedem* ($df = n-2$). Nilai r_{tabel} dicari

dengan menggunakan nilai signifikansi sebesar 0,05 yakni sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{\text{tabel}} &= n-2 \\ &= 100-2 \\ &= 98 \\ &= 0,196 \end{aligned}$$

Berikut adalah hasil uji validitas ketiga variabel yang dilakukan dengan program SPSS versi 25:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | Nilai r_{hitung} | Nilai r_{tabel} | Keterangan |
|--|-------------------|---------------------------|--------------------------|------------|
| <i>Service Excellence</i> (X ₁) | X _{1.1} | 0,698 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.2} | 0,650 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.3} | 0,532 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.4} | 0,591 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.5} | 0,606 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.6} | 0,584 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.7} | 0,671 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.8} | 0,648 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.9} | 0,637 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.10} | 0,714 | 0,196 | Valid |
| | X _{1.11} | 0,753 | 0,196 | Valid |
| Fasilitas (X ₂) | X _{2.1} | 0,724 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.2} | 0,746 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.3} | 0,630 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.4} | 0,737 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.5} | 0,677 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.6} | 0,797 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.7} | 0,709 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|----------------------|------------------|-------|-------|-------|
| | X _{2.8} | 0,789 | 0,196 | Valid |
| | X _{2.9} | 0,784 | 0,196 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y.1 | 0,816 | 0,196 | Valid |
| | Y.2 | 0,851 | 0,196 | Valid |
| | Y.3 | 0,867 | 0,196 | Valid |
| | Y.4 | 0,789 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa variabel *service excellence* memiliki 11 item pernyataan, variabel fasilitas memiliki 9 item pernyataan, dan variabel kepuasan nasabah memiliki 4 item pernyataan. Keseluruhan item pernyataan pada ketiga variabel tersebut memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi angket kuesioner yang digunakan. Data dapat dikatakan reliabel apabila angket kuesioner tersebut dapat diandalkan meskipun pengujian dilakukan berulang kali dengan angket kuesioner yang sama dalam waktu yang berbeda. Menurut (Ghozali, 2018) kriteria pengujian reliabilitas adalah apabila nilai *cronbach alpha* > 0,70. Dalam penelitian ini memiliki hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach alpha</i> | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------------------|------------|
| Service Excellence (X ₁) | 0,860 | Reliabel |
| Fasilitas (X ₂) | 0,892 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,849 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *service excellence* (X_1), fasilitas (X_2) dan kepuasan kasabah (Y) memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,70$. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Metode *kolmogorof smirnov* digunakan untuk melakukan pengujian berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorof Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | ,93310031 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,057 |
| | Positive | ,041 |
| | Negative | -,057 |
| Test Statistic | | ,057 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors significance Correction | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal karena hasil uji normalitas menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > *alpha* yaitu $0,200 > 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Nilai yang dipakai untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas adalah *tolerance* dan *VIF*. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | SERVICE EXCELLENCE | ,186 | 5,387 |
| | FASILITAS | ,186 | 5,387 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,10, variabel *service excellence* dan Fasilitas sama-sama memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,186. Sedangkan nilai *VIF* untuk kedua variabel < 10, variabel *service excellence* dan fasilitas sama-sama memiliki nilai *VIF* sebesar 5,387. Maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas untuk memastikan apakah terdapat varian variabel yang berbeda dalam suatu model regresi. Penelitian ini menggunakan metode glejser.

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,172 | ,670 | | 1,749 | ,083 |
| | SERVICE EXCELLENCE | -,020 | ,032 | -,151 | -,644 | ,521 |
| | FASILITAS | ,014 | ,031 | ,108 | ,460 | ,646 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji heteroskedastisitas pada variabel *service excellence* memiliki nilai signifikansi $0,521 > 0,05$ dan pada variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi $0,646 > 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Dalam Penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan arah dan besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel Y adalah kepuasan nasabah. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah (variabel terikat)

a : Konstanta

b_1 : Koefisiensi regresi dari *service excellence*

b_2 : Koefisiensi regresi dari fasilitas

X_1 : *Service excellence* (variabel bebas)

X_2 : Fasilitas (variabel bebas)

e : Error

Tabel 10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficient | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -4,085 | 1,096 | | -3,726 | ,000 |
| | SERVICE EXCELLENCE | ,261 | ,052 | ,487 | 5,061 | ,000 |
| | FASILITAS | ,235 | ,050 | ,450 | 4,676 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan persamaan regresi linear berganda antar variabel *service excellence* (X_1), fasilitas (X_2) dan kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = -4,085 + 0,261X_1 + 0,235X_2 + e$$

Berikut ini adalah uraian dari hasil persamaan regresi di atas:

- 1) Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -4,085 dapat diartikan jika *service excellence* dan fasilitas sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah mengalami penurunan. Apabila *service excellence* dan fasilitas berubah maka kepuasan nasabah pun akan ikut berubah.
- 2) Nilai koefisien regresi pada variabel X_1 yaitu 0,261 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada variabel *service excellence* sebesar

1% akan berpengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 0,261 dengan memperhatikan bahwa variabel lain dianggap tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi pada variabel X_2 yaitu 0,235 yang berarti apabila terdapat peningkatan pada variabel fasilitas sebesar 1% akan berpengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 0,235 dengan memperhatikan bahwa variabel lain dianggap tetap.

b. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Pengujian ini digunakan untuk menentukan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi yaitu 0-1. Semakin mendekati 0 artinya semakin terbatas kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka sebaliknya (Suliyanto, 2011).

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,913 ^a | ,834 | ,830 | ,943 |
| a. Predictors: (Constant), FASILITAS, SERVICE EXCELENCE | | | | |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,830 yang artinya pengaruh variabel *service excellence* dan fasilitas sebesar 83%. Sementara sisanya 17% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Seperti yang telah dikemukakan oleh (Akmalia, et al., 2022) bahwa ada beberapa variabel lain yang dapat memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah diantaranya kualitas produk, promosi yang dilakukan, biaya, hadiah yang diberikan.

c. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara individu variabel bebas dengan variabel terikat. Dapat dikatakan diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig. < 0,05$. T_{tabel} didapatkan dari perhitungan melalui rumus berikut ini:

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= n-k \\ &= 100 - 3 \\ &= 97 (t_{tabel} 1,985) \end{aligned}$$

Tabel 12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -4,085 | 1,096 | | -3,726 | ,000 |
| | SERVICE EXCELENCE | ,261 | ,052 | ,487 | 5,061 | ,000 |
| | FASILITAS | ,235 | ,050 | ,450 | 4,676 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: data Primer yang diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa *service excellence* (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,061 > 1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel *service excellence* (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pada variabel fasilitas (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,676 > 1,985$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

d. Uji Simultan (Uji f)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Uji f dapat dikatakan diterima apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$.

Berikut adalah rumus f_{tabel} :

$$\begin{aligned} df1 &= k-1 \\ &= 3-1 \\ &= 2 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} df2 &= n-k \\ &= 100-3 \\ &= 97 \text{ (} f_{tabel} \text{ 3,090)} \end{aligned}$$

Keterangan:

k : 3 (variabel penelitian)
n : 100 (jumlah responden)

Tabel 13
Hasil Uji f

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | regression | 431,803 | 2 | 215,902 | 242,960 | ,000 ^b |
| | Residual | 86,197 | 97 | ,889 | | |
| | Total | 518,000 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), FASILITAS, SERVICE EXCELLENCE | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji f dalam penelitian ini memiliki nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $242,960 > 3,090$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga diartikan bahwa *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2) secara

simultan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini tentang pengaruh *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service excellence* oleh *Customer Service* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,061 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_1 diterima. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, maka semakin besar tingkat kepuasan nasabah.

Service excellence oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki pengaruh sebesar 0,261. Nilai pada variabel ini merupakan nilai yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai pada variabel fasilitas. Artinya *service excellence* oleh *Customer Service* merupakan faktor utama yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini memiliki pengaruh positif memiliki arti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, maka semakin besar kepuasan nasabah. Maka dapat diartikan bahwa jika *service excellence* oleh *Customer Service* naik 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,261 satuan dengan asumsi nilai pada variabel fasilitas bersifat tetap.

Adapun hasil pengisian kuesioner variabel *service excellence* oleh *Customer Service* dengan enam indikator sebagai berikut:

- a. Kemampuan. Nasabah setuju bahwa *Customer Service* Bank Muamalat KCP Purbalingga sudah memiliki kemampuan yang baik saat berkomunikasi dengan nasabah dan menjelaskan produk perbankan kepada nasabah. Indikator ini memiliki nilai 4,245 yang merupakan nilai tertinggi pertama dibandingkan dengan nilai pada indikator lainnya.
- b. Sikap. Nasabah setuju bahwa *Customer Service* sudah memiliki sikap yang ramah dan sopan sehingga nasabah memiliki rasa kenyamanan. Indikator ini memiliki nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu sebesar 4,22.
- c. Penampilan. Nasabah menilai bahwa *Customer Service* memiliki penampilan yang sopan dan rapi serta tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan. Indikator ini memiliki nilai rata-rata tertinggi keempat yaitu sebesar 4,175.
- d. Perhatian. Nasabah mayoritas menyatakan setuju bahwa *Customer Service* mampu memberikan perhatiannya dengan cara mengerti kebutuhan nasabah dan memiliki rasa empati saat nasabah memiliki masalah. Namun, indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 4,145.
- e. Tindakan. Nasabah menyatakan setuju bahwa *Customer Service* mampu bertindak secara cepat dan tanggap saat merespon keluhan nasabah. *Customer Service* juga tidak memilih-milih nasabah saat melayani. Indikator ini memiliki nilai rata-rata terbesar ketiga yaitu 4,18.
- f. Tanggung jawab. Nasabah merasa bahwa *Customer Service* dapat dipercaya dan mampu menjaga kerahasiaan nasabah. Indikator ini memiliki nilai rata-rata 4,15 yang merupakan nilai tertinggi kelima.

Dampak dari *service excellence* (pelayanan prima) yang diberikan oleh *Customer Service* akan menciptakan rasa kepuasan di hati nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Barata, 2004) bahwa membangun budaya pelayanan prima merupakan salah satu cara dalam meningkatkan mutu

pelayanan yang bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Seluruh karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga khususnya *Customer Service* sudah diajarkan bagaimana etika dalam melayani nasabah dan berpenampilan yang seharusnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan Firman Allah SWT. dalam Q.S. Al-Maidah ayat 2 yang memerintahkan kita untuk saling tolong-menolong dan berbuat baik kepada sesama sehingga akan tercipta hubungan yang baik sesama manusia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (Astuti, S.D., & Huda, 2020) yang menyatakan bahwa *service excellence* oleh *Customer Service* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian (Mulyani, N. 2022) yang menyatakan bahwa kemampuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,676 > 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa H_2 diterima. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pihak perbankan maka semakin besar tingkat kepuasan nasabah.

Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yaitu sebesar 0,235. Nilai pada variabel ini merupakan nilai paling rendah jika dibandingkan dengan nilai variabel *service excellence*. Artinya fasilitas merupakan faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini memiliki pengaruh yang positif memiliki arti bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pihak perbankan, maka semakin besar

pula tingkat kepuasan nasabah. Maka dapat diartikan jika variabel fasilitas naik 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,235 satuan dengan asumsi nilai pada variabel *service excellence* bersifat tetap.

Adapun jawaban hasil kuesioner yang telah diisi oleh nasabah dengan indikator sebagai berikut:

- a. Penampilan dan keadaan lingkungan. Nasabah menilai bahwa jika dilihat dari penampilannya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki desain gedung yang cocok dan tata cahaya yang bagus untuk kegiatan transaksi. Keadaan di dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki kapasitas jumlah nasabah yang memadai.
- b. Kemampuan sarana dan prasarana. Tangapan dari nasabah merasa bahwa fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga sudah bagus. Namun, mayoritas nasabah menilai bahwa lahan parkir yang disediakan cukup sempit.
- c. Peralatan dan perlengkapan. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai sehingga dapat membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh fasilitas yang ada di dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga sudah bagus, hanya saja kondisi lahan parkir yang cukup sempit membuat nasabah merasa kurang nyaman untuk memarkirkan kendaraannya khususnya roda empat. Meskipun demikian, segala fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga merupakan fasilitas yang terbaik yang diberikan oleh pihak bank. Hal tersebut sesuai dengan Firman Allah SWT. dalam H.R. Bukhari nomor 6438 bahwa rasa kepuasan pada manusia itu tidak akan ada habisnya meskipun apa yang Allah SWT. berikan itu yang terbaik kecuali manusia tersebut memiliki rasa bersyukur. Allah SWT. juga memerintahkan dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 29 bahwa kita harus menjaga

segala sesuatu yang telah Allah SWT. berikan, yang berarti bahwa dalam dunia perbankan setiap nasabah dan karyawan bank harus mempunyai rasa tanggung jawab untuk menjaga dan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan sebaik-baiknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (Agustina & Hutagalung, 2021) bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut (Syukkur, A. & Sudarwanto, T., 2021) persaingan yang ketat dalam dunia bisnis perbankan membuat setiap perusahaan untuk selalu menjaga dan meningkatkan fasilitas agar terciptanya rasa kepuasan di hati nasabah dan mampu menjadikan nasabah tersebut menjadi nasabah yang loyal. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Aji, H.S., & Sumitro, 2020) yang mengungkapkan bahwa variabel fasilitas secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service excellence* dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $242,960 > 3,090$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ diartikan bahwa H_3 diterima. *Service excellence* dan fasilitas menjadi tolak ukur penilaian kepuasan nasabah. Dapat dilihat pada uji regresi linear berganda nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,830, yang berarti bahwa variabel *service excellence* (X_1) dan fasilitas (X_2) mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 83%, sedangkan sisanya sebanyak 17% dapat dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Adapun jawaban hasil kuesioner yang telah diisi oleh nasabah dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan. Nasabah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan fasilitas yang disediakan pihak

perbankan sudah bagus dan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata nilai pada indikator ini sebesar 4,13 dan nilai tersebut merupakan nilai tertinggi pada variabel kepuasan nasabah.

- b. Minat berkunjung kembali. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kemungkinan nasabah melakukan transaksi kembali. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata nilai pada indikator ini sebesar 4,05.
- c. Bersedia merekomendasikan. Pada indikator ini nasabah bersedia merekomendasikan masih terbilang memiliki nilai rata-rata paling rendah daripada indikator yang lain yaitu sebesar 3,89.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

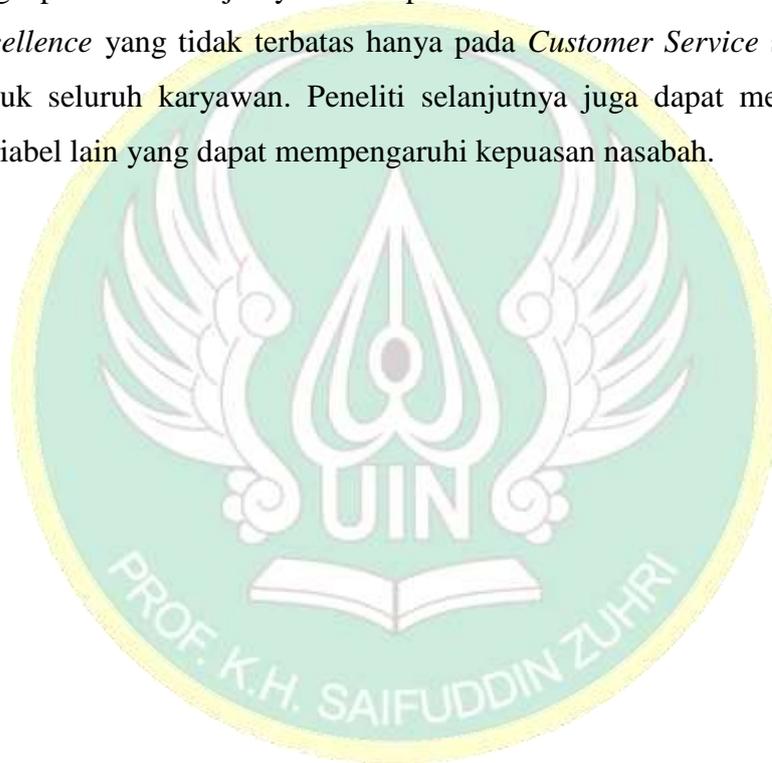
Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel *service excellence* oleh *Customer Service* (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,061 > 1,985$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *service excellence* oleh *Customer Service* (X_1) secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dengan pengaruh sebesar 0,261 atau 26,1% yang artinya H_1 diterima.
2. Secara parsial hasil menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,676 > 1,985$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel fasilitas (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dengan pengaruh sebesar 0,235 atau 23,5% yang artinya H_2 diterima.
3. Variabel *service excellence* oleh *Customer Service* dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $242,960 > 3,090$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *service excellence* oleh *Customer Service* (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dengan pengaruh sebesar 0,830 atau 83% yang artinya H_3 diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Bank muamalat Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, diharapkan agar selalu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang prima agar kepuasan nasabah selalu tercapai. Bank Muamalat juga harus tetap menjaga dan mempertahankan fasilitas yang maksimal agar terciptanya kepuasan nasabah sehingga nantinya dapat menjadi nasabah yang loyal.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel *service excellence* yang tidak terbatas hanya pada *Customer Service* saja, namun untuk seluruh karyawan. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina & Hutagalung, M. A. K. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kendaraan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Baru Medan Marelan." *Al-Qasd Journal*, vol. 3, no. 2, 2021, pp. 136–46.
- Aji, H.S., & Sumitro. (2020). "Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank (Studi Kasus Nasabah BCA KCP Pademangan)." *Jurnal Manajemen STEI*, vol. 03, no. 02, 2020, pp. 1–11.
- Akmalia, et al., (2022). "Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat." *Jurnal Ishlahiyah Binjai*.
- Andespa, Roni. (2016). "Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Maqdis*, vol. 1.
- Ansori, et al. (2021). *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian*. no. 1, 2021, pp. 1–13.
- Antoni, M. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellence), Porsi Bagi Hasil Dan Tingkat Pendapatan Nasabah Terhadap Tabungan Firdaus Pada PT. Bank Aceh Syariah Langsa*. pp. 34–61.
- Astuti, S.D., & Huda, B. (2020). "Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM Di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor." *Jurnal Shidqia Nusantara*, vol. 1, no. 1, pp. 11–22.
- Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Aziz, FA (2015). "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Di Kecamatan Majenang Kabupaten Cilacap." *Jurnal At-Thoriq*, vol. 11, no. September, 2015, pp. 1–13.
- Barata, Atep Adya (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Fauziah, Lusi, et al. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank BRI Unit Bandar Buat." *Jurnal Matua*, vol. 3, no. 4, pp. 802–13.

- Febrini, Suci. (2018). *Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*. UIN Raden Fatah.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Kesembilan*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, Rizka Avina Damayanti (2023). *Pengaruh Service Excellence Dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Nasabah PT Budi Gadai Cabang Padang Bulan Medan*. Universitas Medan Area.
- Hasbiati, (2022). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*. 2022.
- Irawan, Hendi (2002). *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ishak, Aulia. (2010). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Junaedi, Deddy. (2020). "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT: Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)." *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, vol. 4, no. 1, pp. 24–32.
- Kurniyawati, E., & Ratno, F. E. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Baabu Al-Ilmi*, vol. 5, no. 2, pp. 142–52.
- Makmur, Anna Yumiko, et al. (2020). "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Niaga Madani Makassar." *Nobel Management Review (NMaR)*, vol. 1, no. 2, pp. 295–305.
- Melina, Selitri, and Shafrani, Y.S. (2022). "Analysis of Customer Satisfaction from Service Quality Dimensions Using Fuzzy-Carter Method (A Case Study at BPRS Khasanah Ummat Purwokerto)." *Journal of Islamic Banking and Finance*, vol. 1, no. 1, 2022, pp. 16–36.
- Muhtadi, M. F., et al. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Produk Dan Fasilitas Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, vol. 9, no. 2.
- Mulya, D. M. R. (2001). *Analisa Pengaruh Strategi Pelayanan Prima Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI (Persero) Tbk KC. Semarang*.
- Mulyani, N. (2022). *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro.

- Nuralam, Inggang Perwangsa. (2018). *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Maret-2023.aspx>.
- Purnamasari, I. & Muhajirin. (2021). "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima." *Jurnal Disrupsi Bisnis*, vol. 4, no. 5, pp. 439–48, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/dr.v4i5.11846> p-ISSN.
- Putri, L. A. (2021). "Peran Customer Service Dalam Menangani Komplain Mesin ATM Di BRI Syariah KC. Bandar Lampung."
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Raziawati, F.S., & Ma'rup, L. E. (2021). "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Kerta Raharja Bandung." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, vol. 5, no. 2, 2021, pp. 1870–85.
- Sagita, Rian. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Batusangkar*.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Silvia, Mega, et al. (2023). "Pengaruh Service Excellent Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Cilandak." *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal Vol*, vol. 3, no. 2, pp. 115–22.
- Siregar, Syofian (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Subagiyo & Indah, Z. (2021). "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Surya Katilo." *Ensiklopedia of Journal*, vol. 3, no. 4, pp. 59–64.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sumarno, et al., (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran).” *Journal of Economy Banking*, vol. 3, no. 1, pp. 68–73.
- Suparman, et al. (2020). *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.
- Suryani, N., & Kurniawan, H. (2022). “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di Bank Syariah Mandiri KC Dumai.” *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Syara, A.R., & Handayani, J. (2020). “Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal.” *Keunis Majalah Ilmiah - ISSN No 2302-9315*, vol. 8, no. 2, pp. 135–46.
- Sylvia, et al., (2018). “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perbankan Syariah.” <https://doi.org/https://org./10.34005/elarbah.v2i02.700>.
- Syukkur, A. & Sudarwanto. T. (2021). “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro.” *Journal of Business and Innovation Management*, vol. 3, 2021, pp. 327–38.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Kedua, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-- Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wardani, P. S. (2023). “Penanganan Keluhan Dan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BTPN Kota Pasuruan.” *Jurnal Manajemen Revenue*, vol. 1, pp. 60–68.
- Warsito, Chandra. (2015). “The Image Of Financial Institution As Islamic Bank In Mediation Service Quality And Customer.” *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, vol. 7, no. 2, 2015, pp. 217–28.
- Wawan, R. P. (2022). *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur*.
- Widjaja, Ndrianto (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk KC: Pulogadung Jakarta*. pp. 101–17.
- Wijyaningratri, C.S., & Budiyo. (2015). “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan

Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, vol. 4, no. 4, 2015.

Winardi, R. D. (2018). *Metode Wawancara* (Universitas Gadjah Mada).

Winih, T. S. (2021). *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Eervice Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Swalayan Ismart Ponorogo*.

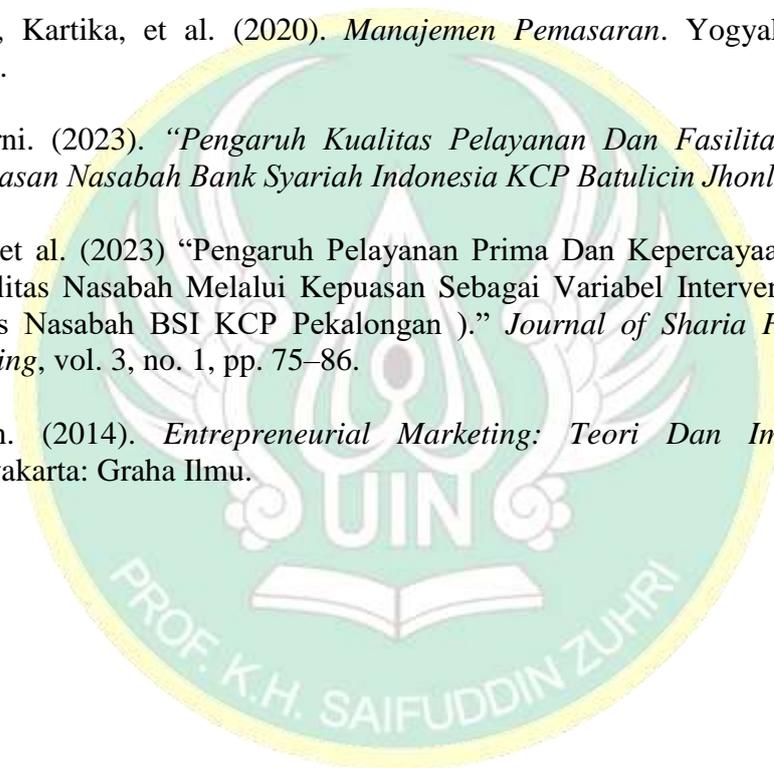
Yanto, H.E., & Pandia, F. (2011). “Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 147–51.

Yuliantari, Kartika, et al. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yulita, Erni. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.”

Zulfi, Z., et al. (2023) “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan).” *Journal of Sharia Finance and Banking*, vol. 3, no. 1, pp. 75–86.

Zulkarnain. (2014). *Entrepreneurial Marketing: Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum wr.wb

Kepada : Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Isna Fauziah, mahasiswi semester 8 Program Studi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga”**. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu atau Saudara/i untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan apa yang dirasakan. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga
2. Pernah mengajukan keluhan ke *Customer Service*

Jawaban yang diberikan semata-mata untuk hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, sehingga semua informasi yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu atau Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat Saya



Isna Fauziah

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia responden:
 - ≤ 20 tahun
 - 21-40 tahun
 - 41- 60 tahun
 - > 60 tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - SD-SMP
 - SMA/SMK/MA
 - D1- S1
 - Pasca (S2-S3)
5. Pekerjaan:
 - Ibu Rumah Tangga
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta/Wiraswasta
 - PNS/TNI/POLRI
6. Lama menjadi nasabah:
 - < 1 tahun
 - 1-5 tahun
 - 5-10 tahun
 - > 10tahun
7. Keluhan yang diajukan:
 - Kartu ATM hilang/rusak/terblokir
 - M-banking eror
 - Penggantian data pribadi
 - lainnya, sebutkan

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala likert yaitu:

| Simbol | Alternatif Jawaban | Bobot |
|--------|---------------------|-------|
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |

| | | |
|----|---------------|---|
| N | Netral | 3 |
| S | Setuju | 4 |
| SS | Sangat Setuju | 5 |

C. PERNYATAAN

1. Variabel *Service Excellence* (X_1)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kemampuan | CS mampu menjelaskan produk perbankan dengan baik. | | | | | |
| | | CS mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. | | | | | |
| 2. | Sikap | CS bersikap ramah dan sopan kepada nasabah. | | | | | |
| | | Sikap CS dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman. | | | | | |
| 3. | Penampilan | CS berpenampilan rapi dan sopan. | | | | | |
| | | CS tidak memakai aksesoris yang berlebihan | | | | | |
| 4. | Perhatian | CS selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah. | | | | | |
| | | CS memiliki rasa empati terhadap nasabah. | | | | | |
| 5. | Tindakan | CS cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah. | | | | | |
| | | CS tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani. | | | | | |
| 6 | Tanggung jawab | CS dapat dipercaya dan mampu menjaga kerahasiaan nasabah. | | | | | |

2. Variabel Fasilitas (X_2)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|-----------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Penampilan dan keadaan lingkungan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki desain gedung yang cocok dan tata cahaya yang bagus untuk kegiatan transaksi keuangan. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai. | | | | | |
| 2. | Kemampuan sarana dan prasarana | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki ruang tunggu yang sejuk dan bersih sehingga nasabah merasa nyaman. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga dilengkapi dengan CCTV untuk keamanan dan televisi untuk informasi berita ekonomi. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan toilet yang bersih | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan tempat ibadah yang nyaman. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki area parkir yang luas dan aman. | | | | | |
| 3. | Peralatan dan perlengkapan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki pulpen dan meja yang rapi dan nyaman digunakan. | | | | | |

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kesesuaian harapan | CS bekerja dan melayani saya dengan baik. | | | | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas yang bagus dan memadai. | | | | | |
| 2. | Minat berkunjung kembali | Saya akan rajin bertransaksi di Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | | |
| 3. | Kesediaan merekomendasikan | Saya bersedia merekomendasikan kepada saudara dan teman untuk menggunakan Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | | |



Lampiran 2: Jawaban Kuesioner Responden

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Ferdianto

2. Jenis kelamin :

Laki-laki Perempuan

3. Usia responden:

≤ 20 tahun 41- 60 tahun

21-40 tahun > 60 tahun

4. Pendidikan Terakhir

SD-SMP D1- S1

SMA/SMK/MA Pasca (S2-S3)

5. Pekerjaan:

Ibu Rumah Tangga Pegawai Swasta/Wiraswasta

Pelajar/Mahasiswa PNS/TNI/POLRI

6. Lama menjadi nasabah:

< 1 tahun 5-10 tahun

1-5 tahun > 10 tahun

7. Keluhan yang diajukan:

Kartu ATM hilang/rusak/terblokir

M-banking eror

Penggantian data pribadi

lainnya, sebutkan ..Buku tabungannya hilang

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala likert yaitu:

| Simbol | Alternatif Jawaban | Bobot |
|--------|---------------------|-------|
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| N | Netral | 3 |
| S | Setuju | 4 |
| SS | Sangat Setuju | 5 |

C. PERNYATAAN

1. Variabel *Service Excellence* (X_1)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kemampuan | CS mampu menjelaskan produk perbankan dengan baik. | | | | ✓ | |
| | | CS mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. | | | | ✓ | |
| 2. | Sikap | CS bersikap ramah dan sopan kepada nasabah. | | | ✓ | | |
| | | Sikap CS dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman. | | | | ✓ | |
| 3. | Penampilan | CS berpenampilan rapi dan sopan. | | | | ✓ | |
| | | CS tidak memakai aksesoris yang berlebihan | | | | ✓ | |
| 4. | Perhatian | CS selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah. | | | | ✓ | |
| | | CS memiliki rasa empati terhadap nasabah. | | | ✓ | | |
| 5. | Tindakan | CS cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah. | | | | ✓ | |
| | | CS tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani. | | | | ✓ | |
| 6 | Tanggung jawab | CS dapat dipercaya dan mampu menjaga kerahasiaan nasabah. | | | ✓ | | |

2. Variabel Fasilitas (X_2)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|-----------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Penampilan dan keadaan lingkungan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki desain gedung yang cocok dan tata cahaya yang bagus untuk kegiatan transaksi keuangan. | | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|---|---|---|--|
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai. | | | ✓ | | |
| 2 | Kemampuan sarana dan prasarana | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki ruang tunggu yang sejuk dan bersih sehingga nasabah merasa nyaman. | | | ✓ | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga dilengkapi dengan CCTV untuk keamanan dan televisi untuk informasi berita ekonomi. | | | | ✓ | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan toilet yang bersih | | | ✓ | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan tempat ibadah yang nyaman. | | | | ✓ | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki area parkir yang luas dan aman. | | ✓ | | | |
| 3 | Peralatan dan perlengkapan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. | | | | ✓ | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki pulpen dan meja yang rapi dan nyaman digunakan. | | | ✓ | | |

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kesesuaian harapan | CS bekerja dan melayani saya dengan baik. | | | ✓ | | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas yang bagus dan memadai. | | | | ✓ | |
| 2. | Minat berkunjung kembali | Saya akan rajin bertransaksi di Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | ✓ | |
| 3. | Kesediaan merekomendasikan | Saya bersedia merekomendasikan kepada saudara dan teman untuk menggunakan Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | ✓ | |

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : *rita wulan*
2. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia responden:
 - ≤ 20 tahun
 - 21-40 tahun
 - 41- 60 tahun
 - > 60 tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - SD-SMP
 - SMA/SMK/MA
 - D1- S1
 - Pasca (S2-S3)
5. Pekerjaan:
 - Ibu Rumah Tangga
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Swasta/Wiraswasta
 - PNS/TNI/POLRI
6. Lama menjadi nasabah:
 - < 1 tahun
 - 1-5 tahun
 - 5-10 tahun
 - > 10 tahun
7. Keluhan yang diajukan:
 - Kartu ATM hilang/rusak/terblokir
 - M-banking eror
 - Penggantian data pribadi
 - lainnya, sebutkan

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala likert yaitu:

| Simbol | Alternatif Jawaban | Bobot |
|--------|---------------------|-------|
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| N | Netral | 3 |
| S | Setuju | 4 |
| SS | Sangat Setuju | 5 |

C. PERNYATAAN

1. Variabel *Service Excellence* (X_1)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kemampuan | CS mampu menjelaskan produk perbankan dengan baik. | | | | | ✓ |
| | | CS mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. | | | | ✓ | |
| 2. | Sikap | CS bersikap ramah dan sopan kepada nasabah. | | | | | ✓ |
| | | Sikap CS dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman. | | | | | ✓ |
| 3. | Penampilan | CS berpenampilan rapi dan sopan. | | | ✓ | | |
| | | CS tidak memakai aksesoris yang berlebihan | | | | | ✓ |
| 4. | Perhatian | CS selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah. | | | | ✓ | |
| | | CS memiliki rasa empati terhadap nasabah. | | | | ✓ | |
| 5. | Tindakan | CS cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah. | | | | ✓ | |
| | | CS tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani. | | | | ✓ | |
| 6 | Tanggung jawab | CS dapat dipercaya dan mampu menjaga kerahasiaan nasabah. | | | | | ✓ |

2. Variabel Fasilitas (X_2)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|-----------------------------------|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Penampilan dan keadaan lingkungan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki desain gedung yang cocok dan tata cahaya yang bagus untuk kegiatan transaksi keuangan. | | | | ✓ | |

| | | | | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|--|---|---|---|
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai. | | | | ✓ | |
| 2 | Kemampuan sarana dan prasarana | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki ruang tunggu yang sejuk dan bersih sehingga nasabah merasa nyaman. | | | | ✓ | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga dilengkapi dengan CCTV untuk keamanan dan televisi untuk informasi berita ekonomi. | | | | ✓ | |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan toilet yang bersih | | | | | ✓ |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga menyediakan tempat ibadah yang nyaman. | | | | | ✓ |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki area parkir yang luas dan aman. | | | ✓ | | |
| 3 | Peralatan dan perlengkapan | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas ATM untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. | | | | | ✓ |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki pulpen dan meja yang rapi dan nyaman digunakan. | | | | | ✓ |

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Indikator | Pernyataan | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Kesesuaian harapan | CS bekerja dan melayani saya dengan baik. | | | | | ✓ |
| | | Bank Muamalat KCP Purbalingga memiliki fasilitas yang bagus dan memadai. | | | | | ✓ |
| 2. | Minat berkunjung kembali | Saya akan rajin bertransaksi di Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | | ✓ |
| 3. | Kesediaan merekomendasikan | Saya bersedia merekomendasikan kepada saudara dan teman untuk menggunakan Bank Muamalat KCP Purbalingga. | | | | | ✓ |

Lampiran 3: Data Penelitian

| No | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Lama Menjadi Nasabah | Keluhan |
|----|---------------|-------------|------------|---------------------------|----------------------|----------------------------------|
| 1 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 2 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | M-banking Error |
| 3 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 4 | Perempuan | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 5 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 6 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 7 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 8 | Perempuan | 41-60 Tahun | SD-SMP | Ibu Rumah Tangga | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 9 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 10 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 11 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 12 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | M-banking Error |
| 13 | Perempuan | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 14 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 15 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 16 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | 5-10 Tahun | Buku Tabungan Hilang |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------|---------------|---------------------------|------------|----------------------------------|
| 17 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 18 | Perempuan | > 60 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 19 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 20 | Perempuan | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 21 | Perempuan | 21-40 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 22 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 23 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 24 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 25 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 26 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 27 | Perempuan | 21-40 Tahun | SD-SMP | Ibu Rumah Tangga | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 28 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 29 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 30 | Perempuan | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 31 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | Pasca (S2-S3) | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 32 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 33 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 34 | Perempuan | 21-40 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 35 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------|------------|---------------------------|------------|----------------------------------|
| 36 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 37 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 38 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 39 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 40 | Perempuan | 41-60 Tahun | SD-SMP | Ibu Rumah Tangga | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 41 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 42 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | M-banking Error |
| 43 | Perempuan | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 44 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 45 | Perempuan | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 46 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 47 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 48 | Perempuan | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 49 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 50 | Perempuan | 41-60 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 51 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 52 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 53 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Rusak |
| 54 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------|---------------|---------------------------|------------|----------------------------------|
| 55 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 56 | Perempuan | 21-40 Tahun | D1-S1 | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 57 | Perempuan | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 58 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 59 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | Pasca (S2-S3) | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 60 | Perempuan | 41-60 Tahun | SD-SMP | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 61 | Laki-Laki | > 60 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 62 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 63 | Perempuan | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 64 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | M-banking Eror |
| 65 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 66 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 67 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 68 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 69 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 70 | Perempuan | 21-40 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 71 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 72 | Perempuan | > 60 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | > 10 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 73 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |

| | | | | | | |
|----|-----------|-------------|---------------|---------------------------|------------|----------------------------------|
| 74 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 75 | Perempuan | 41-60 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 76 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 77 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | Pasca (S2-S3) | PNS/TNI/POLRI | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 78 | Laki-Laki | > 60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 79 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 80 | Laki-Laki | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 81 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pelajar/Mahasiswa | 1-5 Tahun | Penggantian Data Pribadi |
| 82 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 83 | Perempuan | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 84 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 85 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 86 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | D1-S1 | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 87 | Laki-Laki | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | M-banking Error |
| 88 | Perempuan | > 60 Tahun | Pasca (S2-S3) | Ibu Rumah Tangga | > 10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 89 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 90 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SD-SMP | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Buku Tabungan Rusak |
| 91 | Perempuan | 41-60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 92 | Perempuan | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |

| | | | | | | |
|-----|-----------|-------------|---------------|---------------------------|------------|----------------------------------|
| 93 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Buku Tabungan Hilang |
| 94 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | Pasca (S2-S3) | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 95 | Perempuan | ≤ 20 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 96 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 97 | Perempuan | 21-40 Tahun | D1-S1 | PNS/TNI/POLRI | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 98 | Laki-Laki | > 60 Tahun | SMA/SMK/MA | Pegawai Swasta/Wiraswasta | 5-10 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 99 | Perempuan | 41-60 Tahun | SD-SMP | Ibu Rumah Tangga | 1-5 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |
| 100 | Laki-Laki | 21-40 Tahun | SMA/SMK/MA | PNS/TNI/POLRI | < 1 Tahun | Kartu ATM Hilang/Rusak/Terblokir |



Lampiran 4: Tabulasi Data

| No | Service Excellence | | | | | | | | | | | Total | Fasilitas | | | | | | | | | Total | Kepuasan Nasabah | | | | Total |
|----|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|------------------|---|---|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 44 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 40 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 49 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 45 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 30 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 51 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 31 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 37 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 47 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |

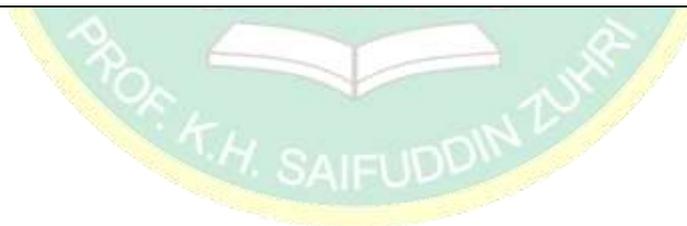
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 45 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 43 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 33 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 49 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 40 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 51 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 67 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|----|----|
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 49 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 72 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 74 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 81 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 40 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 93 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 44 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 95 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 38 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 98 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |



| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.8 | Pearson Correlation | ,479** | ,325** | ,273** | ,376** | ,304** | ,324** | ,374** | 1 | ,233* | ,445** | ,417** | ,648** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,006 | ,000 | ,002 | ,001 | ,000 | | ,020 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.9 | Pearson Correlation | ,377** | ,432** | ,211* | ,359** | ,389** | ,172 | ,359** | ,233* | 1 | ,553** | ,460** | ,637** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,035 | ,000 | ,000 | ,087 | ,000 | ,020 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.10 | Pearson Correlation | ,431** | ,415** | ,367** | ,394** | ,272** | ,316** | ,472** | ,445** | ,553** | 1 | ,386** | ,714** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X1.11 | Pearson Correlation | ,571** | ,465** | ,308** | ,344** | ,498** | ,404** | ,446** | ,417** | ,460** | ,386** | 1 | ,753** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,698** | ,650** | ,532** | ,591** | ,606** | ,584** | ,671** | ,648** | ,637** | ,714** | ,753** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | | | | | | | |



2. Fasilitas (X₂)

| Correlations | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | TOTAL |
| X2. 1 | Pearson Correlation | 1 | ,578** | ,256* | ,453** | ,428** | ,464** | ,552** | ,513** | ,504** | ,724** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,010 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 2 | Pearson Correlation | ,578** | 1 | ,390** | ,490** | ,445** | ,505** | ,484** | ,506** | ,490** | ,746** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 3 | Pearson Correlation | ,256* | ,390** | 1 | ,378** | ,489** | ,448** | ,343** | ,427** | ,472** | ,630** |
| | Sig. (2-tailed) | ,010 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 4 | Pearson Correlation | ,453** | ,490** | ,378** | 1 | ,481** | ,685** | ,357** | ,514** | ,512** | ,737** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 5 | Pearson Correlation | ,428** | ,445** | ,489** | ,481** | 1 | ,461** | ,345** | ,450** | ,427** | ,677** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 6 | Pearson Correlation | ,464** | ,505** | ,448** | ,685** | ,461** | 1 | ,500** | ,614** | ,575** | ,797** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 7 | Pearson Correlation | ,552** | ,484** | ,343** | ,357** | ,345** | ,500** | 1 | ,522** | ,526** | ,709** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 8 | Pearson Correlation | ,513** | ,506** | ,427** | ,514** | ,450** | ,614** | ,522** | 1 | ,664** | ,789** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2. 9 | Pearson Correlation | ,504** | ,490** | ,472** | ,512** | ,427** | ,575** | ,526** | ,664** | 1 | ,784** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TO | Pearson Correlation | ,724** | ,746** | ,630** | ,737** | ,677** | ,797** | ,709** | ,789** | ,784** | 1 |
| TAL | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | | | | | |

3. Kepuasan Nasabah (Y)

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | TOTAL |
| Y.1 | Pearson Correlation | 1 | ,587** | ,619** | ,531** | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.2 | Pearson Correlation | ,587** | 1 | ,719** | ,515** | ,851** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.3 | Pearson Correlation | ,619** | ,719** | 1 | ,551** | ,867** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y.4 | Pearson Correlation | ,531** | ,515** | ,551** | 1 | ,789** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,816** | ,851** | ,867** | ,789** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

B. Uji Reliabilitas

1. *Service Excellence* (X₁)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,860 | 11 |

2. Fasilitas (X₂)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,892 | 9 |

3. Kepuasan Nasabah (Y)

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,849 | 4 |

C. Uji Normalitas *Kolmogorof-Smirnov*

| One-Sample Kolmogorof Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | ,93310031 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,057 |
| | Positive | ,041 |
| | Negative | -,057 |
| Test Statistic | | ,057 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors significance Correction | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

D. Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | SERVICE EXCELLENCE | ,186 | 5,387 |
| | FASILITAS | ,186 | 5,387 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

E. Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,172 | ,670 | | 1,749 | ,083 |
| | SERVICE EXCELLENCE | -,020 | ,032 | -,151 | -,644 | ,521 |
| | FASILITAS | ,014 | ,031 | ,108 | ,460 | ,646 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

F. Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficient | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -4,085 | 1,096 | | -3,726 | ,000 |
| | SERVICE EXCELLENCE | ,261 | ,052 | ,487 | 5,061 | ,000 |
| | FASILITAS | ,235 | ,050 | ,450 | 4,676 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

G. Uji Parsial (uji t)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -4,085 | 1,096 | | -3,726 | ,000 |
| | SERVICE EXCELLENCE | ,261 | ,052 | ,487 | 5,061 | ,000 |
| | FASILITAS | ,235 | ,050 | ,450 | 4,676 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

H. Uji Parsial (uji f)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | regression | 431,803 | 2 | 215,902 | 242,960 | ,000 ^b |
| | Residual | 86,197 | 97 | ,889 | | |
| | Total | 518,000 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), FASILITAS, SERVICE EXCELENCE | | | | | | |

I. Uji Koefisien determinasi (uji r^2)

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,913 ^a | ,834 | ,830 | ,943 |
| a. Predictors: (Constant), FASILITAS, SERVICE EXCELENCE | | | | |



B. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara





Lampiran 7: Surat Pernyataan Penelitian

 Bank Muamalat

Purbalingga, 28 Juni 2024

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
di Tempat

Perihal : Surat Pernyataan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Bersama surat ini kami menyatakan bahwa :

Nama : Isna Fauziah
NIM : 2017202109
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellence* oleh *Customer Service* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga

Telah melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Purbalingga sejak tanggal 12 Juni 2023 sd 18 Mei 2024. Demikian yang bisa kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih banyak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

BANK MUAMALAT KCP PURBALINGGA

Bank Muamalat
KCP PURBALINGGA
Zandari Setiantoko
Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Cabang Purbalingga
Jl. Jenderal Soedirman No. 189
Purbalingga 53316
T (0281) 895415
W www.bankmuamalat.co.id

Lampiran 8: Sertifikat BTAPPI



SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/19610/12/2020

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : ISNA FAUZIYAH
NIM : 9020011170

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

| | | |
|-----------------|---|----|
| # Tes Tulis | : | 75 |
| # Tartil | : | 72 |
| # Imla' | : | 72 |
| # Praktek | : | 70 |
| # Nilai Tahfidz | : | 70 |



Purwokerto, 12 Sept 2020



ValidationCode

Lampiran 9: Sertifikat Bahasa Inggris



IAIN PURWOKERTO

MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO
LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, www.iainpurwokerto.ac.id

CERTIFICATE

Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/24563/2021

This is to certify that :

Name : **ISNA FAUZIYAH**
Date of Birth : **PURBALINGGA, April 16th, 2003**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021, with obtained result as follows:

| | |
|-------------------------------------|------|
| 1. Listening Comprehension | : 58 |
| 2. Structure and Written Expression | : 53 |
| 3. Reading Comprehension | : 52 |

| | |
|-----------------------|--------------|
| Obtained Score | : 540 |
|-----------------------|--------------|



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, February 10th, 2021
Head of Language Development Unit,

H. A. Sangid, B.Ed., M.A.
NIP: 19700617 200112 1 001

Lampiran 10: Sertifikat Bahasa Arab

التميز

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠٢١/٢٤٥٦٣

| | |
|--------------------------|--|
| | منحت الى |
| : اسم | الاسم |
| : المولودة | المولودة |
| الذي حصل على |  |
| : فهم المسموع | |
| : فهم العبارات والتراكيب | |
| : فهم المقروء | |
| : النتيجة | |

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤
فبراير ٢٠٢١

بوروكرتو، ١٠ فبراير ٢٠٢١
رئيس الوحدة لتنمية اللغة.

الحاج أحمد سعيد، الماجستير
رقم التوظيف: ١٩٧٠٠٦١٧٤٠٠١١٢١٠١



ValidationCode

Lampiran 11: Sertifikat KKN



The certificate is framed with a decorative border of overlapping green and yellow shapes. At the top right, there are three logos: the institutional logo of Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, the LPPM logo, and a smaller green logo. The main title 'Sertifikat' is in a large, bold, green font. Below it, the certificate number is provided. The issuing institution is identified as Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. The student's name and NIM are listed. The certificate states that the student has completed the KKN program and is declared 'LULUS' (passed) with a grade of 88 (A). A portrait of the student and a QR code for validation are included at the bottom.

 |  

Sertifikat

Nomor Sertifikat : 1405/K.LPPM/KKN.52/09/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **ISNA FAUZIYAH**
NIM : **2017202109**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-52 Tahun 2024,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **88 (A)**.



Certificate Validation

Lampiran 12: SKL Seminar Proposal



**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

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 3727/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/7/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Isna Fauziyah
NIM : 2017202109
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Siti Maghfiroh, S.E.Sy., M.E.
Judul : Pengaruh Etika Profesi, Service Excellent dan Handling Complaint oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Bank Muamalat KCP Purbalingga)

Pada tanggal 10 Agustus 2023 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 14 Agustus 2023
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 13: SKL Ujian Komprehensif



**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: 0281-636624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 184/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/3/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Isna Fauziyah

NIM : 2017202109

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 15 Maret 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **87 / A**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 18 Maret 2024
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 14: Sertifikat Praktik Program Bisnis Mahasiswa (PBM)



Lampiran 15: Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan



SERTIFIKAT

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : ISNA FAUZIYAH

NIM : 2017202109

.....

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqosyah/Skripsi.

Purwokerto, 25 Maret 2024

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Hj. Yaz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Isna Fauziyah
2. NIM : 2017202109
3. Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 16 April 2003
4. Alamat Rumah : Karanggedang RT 001 RW 003, Kec.
Karanganyar, Kab. Purbalingga
5. Nama Orang Tua
 - Nama Ayah : M. Manshur Latief
 - Nama Ibu : Khuzaemah

B. Riwayat Pendidikan

- SD/MI : MI Ma'arif NU Karanggedang
- SMP/MTS : SMP Ma'arif NU Karanggedang
- SMA/SMK/MA : SMA Ma'arif NU Karanganyar
- S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. OSIS SMA Ma'arif NU Karanganyar (2017/2018 dan 2018/2019)
2. Dewan Ambalan SMA Ma'arif NU Karanganyar (2018/2019)
3. Anggota PAC IPPNU Kecamatan Karanganyar (2019-2021)
4. Pendamping Proses Produk Halal (PPH) Bernomor Register (Mei 2022 - sekarang)

D. Pengalaman Kerja/Magang

1. IBiL FEBI UIN SAIZU (Januari 2022 - Desember 2022)
2. KSSPS Hanada Quwais Sembada (November 2022 - Desember 2022)
3. BMT Syirkah Mu'awwanah Bojongsari (Januari 2024 - Februari 2024)