

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)
DANA MONETER KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE.Sy) Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

ASRIANI

NIM 12.16.4.0012

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) PALOPO
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)
DANA MONETER KOTA PALOPO**



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (SE.Sy) Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Oleh,

ASRIANI

NIM 12.16.4.0012

Dibawah Bimbingan:

- 1. Dr. H. Muammar Arafat, SH., MH.**
- 2. Muzayyanah Jabani, ST.,MM.**


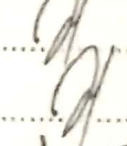
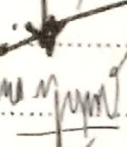

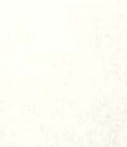
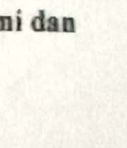
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI (IAIN) PALOPO
2016**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo*" yang ditulis oleh **Asriani**, NIM 12.16.4.0012, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo yang dimunagasyahkan pada hari Selasa, 16 Agustus 2016 M, bertepatan pada tanggal 13 Dzulkaidah 1437 H, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Dewan Penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy).

Palopo, 16 Agustus 2016 M
13 Dzulkaidah 1437 H

TIM PENGUJI

| | | |
|-----------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM. | Ketua Sidang | (..... ) |
| 2. Dr. Takdir, SH., MH. | Sekretaris Sidang | (..... ) |
| 3. Dr. Takdir, SH.,MH. | Penguji I | (..... ) |
| 4. Zainuddin,SE.,M.Ak | Penguji II | (..... ) |
| 5. Dr. Muammar Arafat, SH.,MH. | Pembimbing I | (..... ) |
| 6. Muzayyanah Jabani, ST.,MM. | Pembimbing II | (..... ) |

Mengetahui :

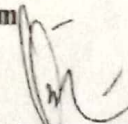
Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Ilham, S.Ag., MA.

NIP 19731011 200312 1 003

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam**



Dr. Hj. Ramlah Makkulasse M.,M.

NIP 19610208 199401 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asriani
NIM : 12.16.4.0012
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditujukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggungjawab saya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Palopo, 27 Juni 2016

Yang Membuat Pernyataan



Asriani

NIM : 12.16.4.0012

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Asriani

Lamp : 6 Eksemplar

Palopo, 27 Juni 2016

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

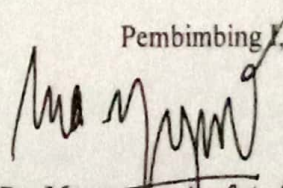
| | |
|---------------|--|
| Nama | : Asriani |
| NIM | : 12.16.4.0012 |
| Program Studi | : Ekonomi Syariah |
| Jurusan | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul Skripsi | : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo". |

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,



Dr. Muammar Arafat., SH.MH

NIP. 19731118 200312 1003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Asriani

Palopo, Juni 2016

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:


| | |
|---------------|--|
| Nama | : Asriani |
| NIM | : 12.16.4.0012 |
| Program Studi | : Ekonomi Syariah |
| Jurusan | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul Skripsi | : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo". |

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Pembimbing II,


Muzayyannah Jabani, S.T., M.M
NIP. 19755010 200501 2003

PERSETUJUAN PENGUJI

Judul skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota
Palopo"

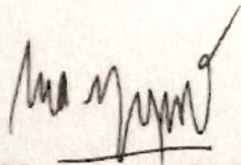
Yang ditulis oleh :

Nama : Asriani
NIM : 12.16.4.0012
Perguruan Tinggi : IAIN PALOPO
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Disetujui untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian untuk diproses selanjutnya.

Palopo, 27 Juli 2016

Pembimbing I



Dr. Muammar Arafat, SH, MH
NIP. 197311182003121003

Pembimbing II



Muzayyanah Jabani, ST., M.M.
NIP. 197501042005012003

PRAKATA



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia_Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan bimbingan, arahan, dan perhatian serta tepat pada waktunya, walaupun dalam bentuk sederhana

Sholawat dan salam atas junjungan Nabi besar Muahammad Saw, yang merupakan suri tauladan bagi kita umat Islam selaku para pengikutnya. Kepada keluarganya, sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada dijalanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini ditemui berbagai kesulitan dan hambatan akan tetapi dengan penuh keyakinan plus trilogi (doa, ibadah dan ikhtiar) serta berkat bantuan, petunjuk, masukan dan moril dari berbagai pihak sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat terwujud sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, melalui lembaran prakata ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. Rustan S, M.Hum., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M., Wakil

Rektor III, Dr. Hasbi, M.Ag beserta seluruh dosen dan asisten dosen yang telah membina, membimbing dan mengembangkan perguruan tinggi, di mana penulis menimba ilmu dan merajut makrifah diniyah di dalamnya.

2. Prof. Dr. Nihaya, M.Hum., selaku Ketua STAIN Palopo Periode 2010-2014 yang telah membina dan mengembangkan pemikiran mahasiswa di IAIN Palopo.

3. Dr. Hj. Ramlah Makkulase, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Takdir, SH.,MH., selaku Wakil Dekan I, Dr. Rahmawati Beddu, selaku Wakil Dekan II, Dr. Tahmid Nur, M.Ag., selaku Wakil Dekan III, beserta para Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Ilham, S.Ag.,M.A., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fasiha Kamal, SE.I.,M.El.,selaku Sekretaris Program Studi, beserta para dosen dan asisten dosen di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palopo yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan..

5. Dr. H. Muammar Arafat, SH.,MH.selaku pembimbing I dan Muzayyanah Jabani, ST.,M.M. selaku pembimbing II, Dr. Takdir, SH.,MH. selaku penguji I dan Zainuddin. S, SE., M.Ak. selaku penguji II yang telah banyak mencurahkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Pimpinan Cabang BPRS Dana Moneter beserta stafnya yang telah memberikan bantuan dalam melakukan penelitian ini.

7. Bapak dan Ibu dosen IAIN Palopo yang sejak awal perkuliahan telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo beserta staf yang telah menyediakan buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Ilyas dan Ibunda Suriani atas cinta dan kasih sayang serta doa, didikan, dukungan dan segala yang telah diberikan yang tidak ternilai harganya. Terkhusus buat kakakku tercinta Arliandi, Arliani S.Pd, adikku Anjaswari dan Alfharenza Ilyas dan keponakanku tersayang Zulfikar semua ini kupersembahkan untuk kalian.

10. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2012 yang begitu baik selama ini khususnya buat Eno Suhandani, Agus Abdul Aziz, Herlinda S., A. Hardianti, Harfika, Ariandi, Candar serta teman-teman yang tidak sempat kusebut satu persatu, terimakasih atas kerjasamanya, kebersamaannya dan kebaikannya. Sampai jumpa di menara kesuksesan.

11. Segenap rekan-rekan mahasiswa IAIN Palopo yang telah membantu dan memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan anugerah cinta_Nya pada kita semua. Sehingga kita memiliki hati yang senantiasa bersih, lapang dan dipenuhi oleh aura cinta_Nya yang murni.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu,

saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulisan yang berharga bagi penulis dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan serta bernilai ibadah dan mendapat pahala di sisi Allah swt. Amin Ya Rabbal Alamin.

Palopo, 27 Juli 2016

Penulis

Asriani
NIM. 12.16.4.0012

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| NOTA DINAS PEMBIMBING | v |
| PERSETUJUAN PENGUJI | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Hipotesis | 4 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 4 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| G. Garis-garis Besar Isi Skripsi | 8 |
| BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN | 9 |
| A. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 9 |
| B. Kajian Pustaka | 13 |
| 1. Pengertian Bank Syariah | 13 |
| 2. Perkembangkan Bank Syariah di Indonesia | 14 |
| 3. Prinsip-prinsip Syariah | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Dasar Hukum Bank Syariah..... | 17 |
| 5. Peranan Bank Syariah..... | 19 |
| 6. Produk-produk Bank Syariah..... | 20 |
| 7. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 8. Pelayanan Dalam Islam..... | 24 |
| 9. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 25 |
| 10. Kepuasan Nasabah..... | 31 |
| 11. Kerangka Pikir..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| A. Jenis Penelitian..... | 36 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 36 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 36 |
| D. Sumber Data..... | 38 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 43 |
| B. Uji Validitas dan Realibilitas..... | 48 |
| C. Uji Asumsi Klasik..... | 54 |
| 1. Uji Normalitas..... | 54 |
| 2. Uji Multikolonieritas..... | 55 |
| 3. Uji heteroskedatisitas..... | 56 |
| 4. Uji Autokorelasi..... | 57 |
| D. Uji F..... | 58 |
| E. Uji T..... | 59 |
| F. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 59 |

| | |
|----------------------------|----|
| BAB V PENUTUP | 64 |
| A. Kesimpulan | 64 |
| B. Saran-Saran | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Pertumbuhan Sektor Perbankan dan Keuangan Syariah..... | 15 |
| Tabel 3.1 Gradiasi Skala Likert..... | 40 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia..... | 46 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan..... | 47 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan..... | 47 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Penghasilan..... | 48 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keandalan (X1)..... | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X2)..... | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Jaminan (X3)..... | 51 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Empati (X4)..... | 51 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Berwujud (X5)..... | 52 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variable Y..... | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Data..... | 54 |
| Tabel 4.12 Output SPSS Uji Normalitas..... | 55 |
| Tabel 4.13 Output SPSS Uji Multikoleniaritas..... | 56 |
| Tabel 4.14 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas..... | 57 |
| Tabel 4.15 Output SPSS Uji Autokorelasi..... | 58 |
| Tabel 4.16 Output SPSS Uji F..... | 58 |
| Tabel 4.17 Output SPSS Uji T..... | 59 |

ABSTRAK

ASRIANI. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo*, Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Muammar Arafat., SH.MH., Pembimbing (II) Muzayyanah Jabani, S.T.,M.M.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana moneter Kota Palopo.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, dengan meneliti langsung pada objek, yaitu nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian adalah nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo berjumlah 1215 orang, dengan penarikan sampel 92 orang yang diberikan angket. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel acak sederhana (*random sample*). Instrumen yang digunakan adalah angket (kuosioner) dengan 19 butir pernyataan yang disajikan dalam bentuk skala likert.

Hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh adalah kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Perkreditan Rakyat Sraiah (BPRS) Dana Moneter Palopo. Ada empat variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah Dana Moneter Palopo, yaitu kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). dan terdapat variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan yaitu variabel berwujud (X5). Adapun variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kehandalan (X1).

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan telah tumbuh dengan pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian Indonesia. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam kegiatannya bank melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan melakukan kegiatan penyaluran dana untuk kegiatan konsumsi maupun untuk kegiatan produksi. Penyaluran dana tersebut dilakukan dalam bentuk kredit.¹

Demikian halnya yang terjadi di Kota Palopo, Kota Palopo adalah salah satu kota sebagai pusat perekonomian, pertumbuhan sektor perbankan cukup pesat. Dengan mayoritas penduduknya yang beragama Islam, kemunculan perbankan syariah menjadi lebih mudah diterima sehingga pertumbuhan bisnis perbankan berbasis ajaran Islam ini berkembang dengan pesat.

Fungsi utama perbankan adalah sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Bank menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito dan produk-produk investasi lainnya, selanjutnya dari dana masyarakat yang terhimpun kemudian bank menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Sebagai penjabaran dari fungsi perbankan sebagai lembaga intermediasi, perbankan boleh membuka usaha sebagaimana lazimnya usaha

¹ Frianto Pandia, et.al., *Lembaga Keuangan*, (Cet.I; Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 186.

perbankan dengan mentaati ketentuan undang-undang perbankan. Usaha-usaha perbankan dimaksud seperti menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan tabungan serta menyalurkan kredit atau pembiayaan.

Dengan adanya berbagai bisnis perbankan di Kota Palopo, masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam mengelola dananya. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter menawarkan begitu banyak produk layanan yang memanjakan nasabahnya. Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap bankir untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada.

Keberadaan Bank Perkreditan Rakyat Syariah di Kota Palopo yang menjadi objek penelitian penulis, memiliki peran yang sangat penting untuk memajukan dan menumbuhkan kembangkan perekonomian masyarakat yang berdasarkan konsep ekonomi Islam. Mengingat masyarakat Kota Palopo pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya yang mayoritasnya beragama Islam, maka sangat besar peluang untuk memajukan sistem perbankan Syariah di masa yang akan datang.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi bank.

Pelayanan yang diberikan oleh BPRS Dana Moneter Kota Palopo tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsivnes, Realibility, Assurance, Emphaty dan Tangibles*. Dimensi kualitas pelayanan ini yang sering dilakukan oleh pihak bank dalam menilai tingkat pelayanan nasabah. Seperti halnya BPRS Dana Moneter Kota Palopo dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi masalah ini BPRS Dana Moneter Kota palopo di jalan Wecudai No. 15 harus melakukan strategis pelayanan yang baik kepada nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri, agar keluhan-keluhan dari nasabah dapat diatasi atau dapat di hilangkan.

Dipilihnya objek penelitian di jalan Wecudai No.15 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsivnes* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Moneter Kota Palopo ?
2. Manakah faktor kualitas layanan *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsivnes* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BPRS Dana Moneter Kota Palopo?

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

1. H_1 : ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. H_0 : tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis mencoba memberikan jawaban yang sifatnya sementara yang akan diuraikan pada pembahasan selanjutnya dalam karya tulis. Oleh karena itu, pada penulisan proposal penelitian ini, penulis akan mengajukan dugaan sementara yakni nasabah di Kota Palopo merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS atau H_0 = tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

D. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan pengertian masing-masing variabel yang akan diteliti serta indikator pengukur yang akan diperlukan variabel-variabel tersebut.

1. Variabel indenpenden

Variabel indenpenden adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Yang menjadi variabel indepenđen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan nasabah, yang penulis simbolkan dengan X. Adapun indikator dari kualitas pelayanan nasabah adalah sebagai berikut :

2. Kehandalan (X_1)

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator yang diukur adalah :

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada nasabah.
- c. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

3. Daya Tanggap (X_2)

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan nasabah. Indikator yang diukur adalah :

- a. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para nasabah.
- b. Respon karyawan terhadap saran nasabah.
- c. Memberikan pelayanan yang cepat.

4. Jaminan (X_3)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan nasabah dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Indikator yang diukur adalah :

- a. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari nasabah.
- b. Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan.
- c. Karyawan yang sopan

5. Empati (X_4)

Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan nasabah, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Indikator yang diukur adalah :

- a. Memberikan perhatian individu kepada nasabah.
- b. Keramahan karyawan.

6. Berwujud (X_5)

Kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pengawai dan sarana informasi atau komunikasi. Indikator yang mempengaruhi :

- a. Penampilan petugas pelayanan.
- b. Peralatan yang modern.
- c. Tempat parkir.

7. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel indenpenden. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Yang penulis simbolkan dengan huruf Y.

Adapun indikator dari kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

- a. Kehandalan yakni kemampuan karyawan dalam memberikan jasa yang dijanjikan, akurat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap yakni kemampuan karyawan terhadap suatu respon permintaan, kesigapan (kecepatan) pelayanan dari nasabah.

c. Jaminan yakni memiliki pengetahuan yang luas dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan, keramahan/kesopanan karyawan BPRS Dana Moneter.

d. Empati yakni kemampuan memberikan perhatian yang tulus dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

e. Berwujud yakni peralatan BPRS Dana Moneter seperti gedung, ruang tunggu, tempat parkir, teknologi dan penampilan karyawan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan yang akan di capai antara lain :

1. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsivnes* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Moneter Kota palopo.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada BPRS Dana Moneter Kota Palopo.

F. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak lain yaitu dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi perusahaan

Dapat mengoreksi dari sejauh mana BPRS ini beroperasi dan melaksanakan kegiatan operasionalnya dan melangkah lebih mantap menuju peningkatan mutu pengelolaan BPRS kearah yang lebih baik.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pembuatan kebijakan BPRS selanjutnya.

4. Bagi pihak-pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu dan ekonomi khususnya bidang BPRS Dana Moneter itu sendiri.

G. Garis-garis Besar Isi Skripsi

BAB I Pendahuluan memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Definisi Operasional.

BAB II Tinjauan Pustaka memuat penelitian terdahulu yang relevan, Pengertian Bank Syariah, Perkembangan Bank Syariah di Indonesia, Prinsip-prinsip Bank Syariah, Dasar Hukum Bank Syariah, Peranan Bank Syariah, Produk-produk Bank Syariah, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pelayanan Dalam Islam, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Kerangka Pikir

BAB III Metode Penelitian yang memuat Lokasi Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB V Penutup memuat Kesimpulan dan Saran

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Faisal Podo, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul Layanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Di buat pada tahun 2016 penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan secara parsial terhadap loyalitas dan secara simulatan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu data yang diperoleh dari sebaran angket yang dilakukan penulis terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Variabel bebas X1 (Wujud fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) sedangkan empat variabel bebas lainnya yaitu X2 (Empaty), X3 (Keandalan), X4 (Daya Tanggap), X5 (Jaminan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable Y (Loyalitas Nasabah), ini dibuktikan dengan menggunakan uji t dimana variabel wujud fisik mempunyai t hitung 3,847 lebih besar dari nilai t tabel 2,627, sedangkan keempat variabel tersebut mempunyai t hitung empati 0,465, keandalan 0,648, daya tanggap 2,155, dan jaminan 0,166 tidak lebih besar dari nilai t tabel 2,627. Sedangkan secara simultan variabel bebas, X1 (Wujud Fisik), X2 (Empaty), X3 (Keandalan), X4 (Daya Tanggap) dan X5 (Jaminan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat Y (Loyalitas

Nasabah), ini dibuktikan dengan menggunakan uji f dimana variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan mempunyai f hitung 5,217 lebih besar dari f tabel 1.93.

2. Nur'aeni, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Islam dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Bara Kota Palopo. Dibuat pada tahun 2013 penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan daerah air minum di Kecamatan Bara Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif bersifat deskriptif yaitu data yang diperoleh dari hasil sebaran angket yang dilakukan penulis terhadap konsumen PDAM kecamatan Bara Kota Palopo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif korelasional dengan tehnik penarikan sampel purpose sampling yaitu teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu untuk mendeskripsikan suatu gejala atau masalah tertentu. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun variabel tingkat kualitas layanan yang meliputi *responsivnes* dan tingkat *reliability* mempunyai nilai p-value sebesar 0,002 yang signifikan pada alfa 5% . sementara itu, *assurance* dan *tangibel* mempunyai nilai p-value sebesar 0,003 dan tingkat *emphaty* mempunyai nilai p-value sebesar 0,004. Kelima kualitas layanan tersebut mempunyai nilai p-value <0,05 (nilai standar

signifikan) sehingga hipotesis nol ditolak yang berarti variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo.²

3. Skripsi yang disusun oleh Ifa Khoirul Janah, dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Amanah Weleri”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa (pelayanan) merupakan kunci dari loyalitas nasabah (konsumen). Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik BMT Amanah Weleri dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya, tanggap, jaminan, empaty, dan bukti fisik. Karena dalam lima tahun terakhir BMT Amanah Weleri mengalami penurunan jumlah nasabah. Lembaga yang dikelola dengan profesional akan menumbuhkan loyalitas masyarakat dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah merupakan faktor yang penting agar jumlah nasabah lebih optimal. Dari latar belakang masalah tersebut yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas nasabah pada BMT Amanah Weleri”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Weleri, untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah. Sampel yang digunakan sejumlah 87, teknik pengambilan

² Nur'aeni, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Bara Kota Palopo, Skripsi. JURUSAN Syariah 2013

sampel dengan accidental sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada nasabah BMT Amanah Weleri. Metode analisis datanya menggunakan regresi linear sederhana, analisis deskriptif variabel penelitian dan uji hipotesis (uji t), sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 18.00 for Windows. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linear sederhana $Y = -1,213 + 0,279X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah 73,7%. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa p value (sig) sebesar 0,000 yang dibawah alpha 5% yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 73,7% sedangkan yang 26,30% dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis. Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah terletak pada objek penelitian dan lokasi penelitian.³

Dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis ungkap diatas, yang menjadi perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah objek dan lokasi penelitian. Yang menjadi objek penelitian penulis adalah nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter yang berlokasi di Kota Palopo.

³ Ifa Khoirul Janahi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Amanah Weleri*, (Semarang: IAIN Wali Songo.2011) <http://www.e-bookspdf.org> (24 November 2015)

1. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari kata *bangue* dalam bahasa Perancis dan dari *banco* bahasa Italia, yang berarti peti/ lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, peti uang atau sebagainya. Dalam Al-Quran, istilah bank tidak disebutkan secara eksplisit. Tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak, dan kewajiban maka semua disebut dengan jelas, seperti zakat, *sadaqah*, *ghanimah* (rampasan perang), *bai'* (jual-beli), *dayn* (utang dagang), *mal* (harta), dan sebagainya yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi.⁴

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamallah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauih praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba dan diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik usaha yang tidak bertentangan dengan syariat Islam.⁵

Menurut Ensiklopedi Islam (informasi tentang keislaman yang mudah dipahami), bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

⁴ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Cet, 2: Condongcatur: Ekonosia, 2004), h.27.

⁵ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Cet. 4; Jakarta: Raja Grafindo Persadan 2004), h. 5.

Kehadiran bank syariah ditengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Perkembangan volume usaha bank Muamalat Indonesia dan Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga saat ini telah menunjukkan gambaran semakin besarnya animo umat Islam untuk memanfaatkan layanan jasa dan perbankan syariah.⁶

2. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia

Bank syariah yang pertama didirikan di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992. Selama periode tahun 1992-1998 perkembangan bank syariah cukup lambat, hanya ada 1 unit bank syariah. Pada tahun 2005 jumlah lembaga keuangan dengan prinsip syariah telah berkembang menjadi tiga bank umum syariah, 88 bank pengkreditan rakyat berbasis syariah, dan 17 unit usaha syariah.⁷

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam usaha perbankan dengan berdasar pada fatwa-fatwa majelis ulama yang berwenang dalam membuat dan menetapkan fatwa di bidang syariah. Secara kelembagaan, bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional yang sudah lebih dahulu ada di Indonesia. Keduanya berfungsi sama yaitu sebagai lembaga intermediasi yang menjalankan usaha perbankan sebagaimana lazimnya seperti

⁶ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet, 1999), h. 139.

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, (Cet. I; Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 224.

penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro dan deposito, juga menyalurkan kredit atau pembiayaan perbankan. Perbedaan antara keduanya terletak pada sistem operasionalisasinya. Bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah sedangkan bank umum lainnya menggunakan sistem perbankan konvensional.

Perkembangan perbankan syariah nasional dalam kurun waktu dua puluh tiga tahun ini mengalami pertumbuhan yang cepat, dinamis dan signifikan. Mulai dari hanya satu bank syariah, kini telah tumbuh berkembang beberapa bank umum syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang tersebar di seluruh Indonesia.

Tabel 2.1

Pertumbuhan Sektor Perbankan dan Keuangan Syariah
(*The Growth of Islamic Banking and Finance Sector*)

| Jenis | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| BUS | 6 | 11 | 11 | 11 | 11 | 12 |
| Jumlah Kantor | 711 | 1215 | 1401 | 1745 | 1998 | 2121 |
| UUS | 25 | 23 | 24 | 24 | 23 | 22 |
| Jumlah Kantor | 287 | 262 | 236 | 517 | 590 | 327 |
| BPR Syariah | 138 | 150 | 155 | 158 | 163 | 161 |
| Jumlah Kantor | 225 | 286 | 364 | 401 | 402 | 433 |

Sumber: Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia

Perkembangan bank syariah diperkirakan akan lebih pesat apabila didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan memiliki pengalaman praktis dalam sistem perbankan Islam. Adapun yang mempengaruhi prospek perbankan syariah antara lain kesadaran umat Islam untuk berbisnis secara

syariah, ketersediaan sumber daya manusia dibidang perbankan syariah, minat para pemilik perbankan konvensional untuk membuka divisi atau unit usaha syariah, dan payung hukum yang jelas mengatur perbankan syariah.

3. Prinsip-prinsip Syariah

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam tersebut ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri dari lima konsep dasar Aqad. Bersumber bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah sebagai berikut.⁸

a. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadi'ah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadi'ah*.

b. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana.

c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama

⁸ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Cet. I, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), 86.

bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis : (1) *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah. (2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*finansial lease*).

e. Prinsip Jasa/fee (*al-Ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa, Transfer, dll. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada konsep *al ajr wal umulah*.⁹

4. Dasar Hukum Bank Syariah

Salah satu bank yang beroperasi berdasarkan syariah Islam adalah Bank Muamalah yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Al-Hadis. Sebagaimana umat Islam dilarang mengambil riba apapun jenisnya. Riba diharamkan dengan dikaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda atau dengan pengambilan bunga yang cukup tinggi merupakan fenomena yang banyak dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari. Firman Allah dalam QS.Ali Imran (3): 130

⁹ *Ibid*, h. 87

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ



Terjemahnya:

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.¹⁰

Dalam ayat lain, Allah SWT dengan jelas dan tegas mengharamkan apapun jenis tambahan yang di ambil dari pinjaman. Ayat ini adalah ayat yang terakhir diturunkan menyangkut riba, yakni QS. Al-Baqarah (2): 278-279

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَإِن تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رَأْسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Terjemahan :

“ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.”¹¹

Sebagai yang dijelaskan sebelumnya bahwa larangan riba dalam Islam menunjukan pada Al-Qur'an dan Al-Hadis. Sebagaimana posisi umum hadis yang berfungsi untuk menjelaskan lebih lanjut aturan yang telah digariskan melalui Al-Qur'an tentang perorangan praktek riba secara rinci.

¹⁰ Departemen Agama RI., *al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: PT. Sygma Axamedia Arkanleema), h. 66.

¹¹ *Ibid.* 47

Dalam amanat Rasulullah yang terakhir pada tanggal 9 Dzulhujjah tahun 10 Hijriah Rasulullah Saw masih menekankan sikap Islam yang melarang riba yaitu :

“ Ingatlah bahwa kamu akan menghadapi Tuhan Mu dan dia pasti akan menghitung amal mu, Allah telah melarang kamu mengambil riba, oleh karena itu, utang akibat riba bank dihapuskan modal (uang pokok) kamu adalah hak kamu-kamu tidak akan menderita atau mengalami ketidak adilan.”¹²

5. Peranan Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah yang di antaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accuonting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions*) dijelaskan tentang fungsi dan peran bank syariah sebagai berikut :

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
- b. Investor bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimiliki maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan dan mendistribusikan) zakat serta dana sosial lainnya.¹³

¹² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, op.cit., h. 51.

¹³ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, op.,cit h . 39 – 40

6. Produk-produk Bank Syariah

Dalam bank syariah hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara penyandang dana (*shohibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*). Oleh karena itu, tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh kepada tingkat bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan dana. Hubungan kemitraan ini merupakan bagianya yang khas dari proses berjalanya mekanisme bank syariah.¹⁴

Secara garis besar pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Produk penghimpun dana
- b. Produk penyalur dana
- c. Produk jasa

7. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas adalah derajat yang di capai oleh karakteristik yang interen dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalam hal ini yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib.¹⁵

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga

¹⁴ *Ibid*, 56.

¹⁵ Rambat Lumpiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.5

definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁶

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.¹⁷

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang

¹⁶ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*. (ED, I; Yogyakarta: Andi Offset., 2007), h. 124

¹⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat. 2002), h. 83

bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walau pun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁸

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat latin.¹⁹

Menurut berbagai pengertian tersebut diatas kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, dari suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan. Islam

¹⁸ Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *et al.*, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: 2008), h. 67.

mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ
وَلَا تَتَّبِعُوا الْاَحْيٰثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ
اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Terjemahnya :

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".(QS. Al Baqarah : 267)²⁰

Maksud dari pada ayat di atas adalah apa yang kita dapatkan ada hak orang maka kita wajib menafkahkan harta kita tujuannya untuk membantu sesama kita, membantu sesama bisa dalam bentuk finansial maupun perbuatan, berikan bantuan kepada sesama kita dengan pelayanan yang baik pula.

²⁰ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema), h. 45.

8. Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal.²¹

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam yaitu :

a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran dan timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakana tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

b. Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

c. Amanah dan Fathonah yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisis, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.

²¹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), 2003, h. 56.

d. Tablig, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini jug diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

e. Istiqomah, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan Istiqomah dan Mujahadah, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar. Seperti dalam firman Allah SWT :

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

Tejemahnya :

“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami dan Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik”. (QS. Al Ankabut; 69)²²

Maksud dari pada ayat tersebut adalah apabila kita mencari ataupun mengerjakan sesuatu untuk membantu sesama baik berupa pekerja, pelayanan ataupun yang lainnya maka Allah akan meridhoi segala apa yang kita lakukan

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan bank harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level universal (sama dimanapun), culture (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial,

²² Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 404.

ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran, atau persyaratan yang biasa didefinisikan, diobservasi dan diukur).

Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Istilah nilai (*value*) sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relative suatu produk dikaitkan dengan harga produk bersangkutan.²³

Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang di harapkan. Terdapat lima determinan dalam menentukan kualitas jasa yaitu :

a. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada kurun waktu tertentu frekuensi kesalahan semakin tinggi, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang semakin menurun, contohnya ketepatan waktu, kecepatan dalam melayani nasabah.

b. *Responsiveness* (ketanggapan). Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memeberikan pelayanan yang tepat da cepat. Tingkat

²³ Fandy Tjiptono, et.al., *Strategi Pemasaran, op. cit.*, h. 67.

kepekaan yang tinggi terhadap nasabah perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.

c. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, atau jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopansantunana, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan kepada karyawan kepada pelanggannya. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Bentuk layanan langsung layanan ini dalam proaktif marketing biasanya disebut dengan kontak tatap muka atau melalui telepon hal ini menuntut petugas untuk melaksanakan tugasnya secara terampil sehingga dapat menumbuhkan kesan yang menyenangkan. Membekali diri dengan pengetahuan tentang produk dan melatih diri untuk melayani sebaik-baiknya merupakan tuntutan yang harus dipenuhi sebelum nasabah melakukan kontak. Contohnya kepastian dalam pelayanan.

d. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi nasabah. Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada, adakalanya seorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah, atau stress.

Seorang pemasar perlu memahami perasaan seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.²⁴

e. *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya. Berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan.²⁵

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi bank syariah untuk menyempurnakan kualitas, bank syariah bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut terdiri atas :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya

²⁴ Rambat Lumpiyadi dan Hamdani, *op.cit.*, h. 183.

²⁵ Ratmino dan Arik Septi Winarsih, *op.cit.*, h. 180.

kepemimpinan dan manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan strategik

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.

6. Total Human Reward

Reward dan Recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyaltitas pelanggan.

Menurut Schnaars tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memebentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Ada beberapa pakar yang memeberiakn definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Day Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuain (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya. Dari berbagai definisi di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁶

²⁶ Ridwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (KSU) Karya Mandiri Kota Palopo*, Skripsi 2014

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan akan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup serta penampilan karyawan.

10. Kepuasan Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.²⁷ Adapun para ahli peneliti yang telah melakukan penelitian terdahulu menjelaskan pengertian kepuasan nasabah adalah :

Menurut Budiarto dan Dolly “ Ada tiga tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

²⁷ Zubair Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), h. 211

- a. Pelanggan sangat puas, yaitu jika layanan yang diterima dari sesuai layanan yang diharapk.
- b. Pelanggan puas, yaitu jika layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan.
- c. Pelanggan tidak puas, yaitu jika layanan yang diterima tidak sebgus layanan yang diharapkan.²⁸

Menurut Rangkuti “Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidakpuasaan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Kepuasan nasabah merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena nasabah dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada.²⁹

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, op.cit., h. 101.

²⁹ *Ibid* . h. 102

Menurut Kotler “ Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*)”. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.³⁰

Menurut Amin “ Salah satu strategi yang sampai saat ini masih dianggap handal adalah menciptakan pelayanan terbaik bagi konsumen”. Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen peting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk didalamnya bank syariah dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

11. Kerangka Pikir

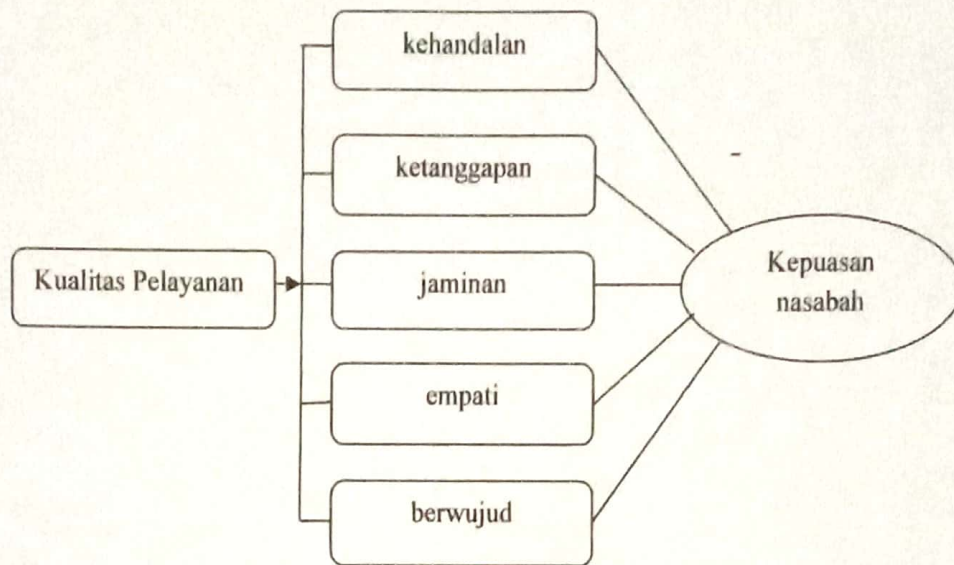
Kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah akan dapat memberikan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah merupakan hasil dari penyelenggara yang baik dan berkualitas sesuai dengan harapan nasabah.

³⁰ *Ibid* . h. 103

Menurut penulis salah satu variabel yang memberikan kontribusi terhadap bank dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya, adalah sejauh mana kemampuan bank melayani atau memberikan pelayanan secara maksimal kepada para nasabahnya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam bisnis.

Dalam melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas sebuah bisnis. Khususnya pada sektor jasa terhadap kepuasan nasabah, penulis melihat bahwa faktor-faktor seperti : kehandalan, ketanggapan, jaminan atau kepastian, empati dan berwujud merupakan bagian dari beberapa indikator dari kualitas pelayanan sebuah bisnis atau perusahaan untuk dilaksanakan. Dimana pada akhirnya faktor-faktor tersebut akan secara signifikan mempengaruhi. Berhasil tidaknya sebuah bisnis akan tergantung pada konsep pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat ketergantungan atau kesetiaan nasabah terhadap produk atau jasa yang kita tawarkan.

Untuk memperjelas gambaran dari penelitian ini, berikut ini penulis menyajikan kerangka pemikiran yang dapat mewakili dari isi skripsi ini secara umum dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian adalah penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penafsiran.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan tempat penelitian yaitu pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo yang berlokasi di jl. Wecudai No. 5 sebagai lokasi untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Serta pengamatan dan penelitian ini terbatas pada nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.³¹ Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo yang berjumlah 1215 orang.³² Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (PT. Rineka Cipta, Jakarta:2002), h. 107.

³² Fitrianti Badari. Teller. *BPRS Dana Moneter Kota Palopo*, Wawancara di Kantor BPRS Dana Moneter Kota Palopo, 22 Desember 2015

populasi, sehingga harus memilih sebagian saja dari populasi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu untuk mendeskripsikan gejala atau masalah tertentu.³³ Dengan kriteria sampel adalah nasabah yang merupakan nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo.

Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Taro Yamane.³⁴

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

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

D2 : presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus diatas, batas kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 10%, sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1215}{1215(100\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1215}{2432 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1215}{13,15}$$

³³ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Edisi Ketiga, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 89

³⁴ Riduan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 64

$$n = 92,39$$

$$n = 92$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa sampel yang akan diteliti sebanyak 92 nasabah.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, antara lain :

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari perusahaan dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan pegawai inti Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan penyebaran kuisioner kepada anggota BPRS Dana Moneter Kota Palopo yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh bank tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui studi pustaka dimana pengambilan data ini dimaksudkan untuk mendapatkan data-data yang mendukung penelitian ini yang tidak diperoleh dari bank.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk proses penulisan skripsi ini penulis menggunakan dua metode sebagai berikut.

1. Metode observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini.

2. Metode kuisioner yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada nasabah terkait dengan layanan yang diterima sehingga nasabah dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara tertulis.³⁵ Dalam penyusunan kuisioner ini penulis menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat persepsi seseorang atau sekelompok orang.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang menguraikan tanggapan responden terhadap pengaruh pelayanan yang diberikan karyawan sehingga membuat nasabah puas melalui kuisioner yang dibagikan dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.³⁶ Skala likert secara umum menggunakan peringkat lima angka penelitian yaitu : (a) sangat setuju, (b) setuju, (c) cukup setuju, (d) tidak setuju, (e) sangat tidak setuju. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain :

³⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 199.

³⁶ Riduan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Cet.IX. Bandung: Alfabeta, 2013), h.86.

Tabel 3.1
Gradiasi Skala Likert

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|--------------|-----------|--------|---------------|
| Sangat tidak setuju | Tidak setuju | Ragu-ragu | setuju | Sangat setuju |

Sumber : Malhora 2005

2. Teknik analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dan apakah positif atau negatif dan untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen (kepuasan nasabah)

X₁ = kehandalan

X₂ = ketanggapan

X₃ = jaminan atau kepastian

X₄ = empati

X₅ = berwujud

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = faktor gangguan atau kesalahan (error)

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuisioner ini *valid* (sahih) dan *reliable* (handal), maka perlu diuji validitas dan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuisioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *person correlation* yaitu pengujian

terhadap korelasi antar tiap butir (item) dengan skor total nilai tes sebagai kriterinya. Rumus yang digunakan adalah³⁷

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y
- $\sum x$ = jumlah harga dari skor butir
- $\sum y$ = jumlah harga dari skor total
- N = jumlah banyak
- $\sum xy$ = jumlah perkalian skor butir dengan skor total
- $\sum x^2$ = jumlah kuadrat dan skor butir
- $\sum y^2$ = jumlah kuadrat dan skor total

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah menggunakan *cronbach Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal). Rumus *cronbach Alpha* :³⁸

$$\alpha = \frac{k-r}{1(k-1)r}$$

Keterangan :

- r = rata-rata korelasi antar item
- k = jumlah item

Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila pelaksanaan pengukuran dalam beberapa kali terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, artinya mempunyai konsistensi pengukuran yang baik. Sebaliknya

³⁷ Suharsimi Arikunto, *op.cit*.h. 225.

³⁸ Nur'aeni, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Bara Kota Palopo*, Skripsi., 2012, h. 50

apabila diperoleh suatu hasil yang berbeda – beda dengan subjek yang sama, maka dikatakan inkonsisten. Rumus validitas *personcorrelation* dan *cronbach alpha* pada uji validitas dan *reliabilitas* diatas menggunakan program SPSS.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah BPRS Dana Moneter Kota Palopo

Sebelum mendirikan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo, jauh sebelumnya oleh pihak Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan bahwa Kota Palopo layak untuk didirikan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) cabang pembantu. Apalagi saat ini pemerintah kota (Pemkot) Palopo sebagai kota yang berdimensi religi. Oleh karena itu, keberadaan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) cabang Palopo dapat ikut berperan serta di dalamnya terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

“Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter yang pertama kali berdiri di Kota Palopo adalah Bank Perkreditan Rakyat syariah (BPRS) Dana Moneter, keberadaan BPRS di Kota Palopo disebabkan karena tingkat pertumbuhan ekonomi kota Palopo cukup bagus dan berkembang dalam usaha apapun, apalagi perbankan syariah cukup besar prospeknya di kota Palopo. Selain itu, kota Palopo dihuni oleh mayoritas masyarakatnya beragama Islam.”¹

¹ Ernawati, Karyawan, *Wawancara, di Kantor BPRS Dana Moneter Cabang Palopo*, pada Tanggal 12 Mei 2016

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter tersebut mulai beroperasi pada tanggal 7 juli 2008 dengan dana awal yang digunakan dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter yang ada di Kota makassar.

Bank Perkreditan Rakyat syariah (BPRS) Dana Moneter yang ada di Sulawesi Selatan saat ini baru ada 2, yaitu di Kota Makassar dan Kota Palopo. Dan Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Kota makassar yang menjadi prioritas pendirian Bank Perkreditan Rakyat syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo.

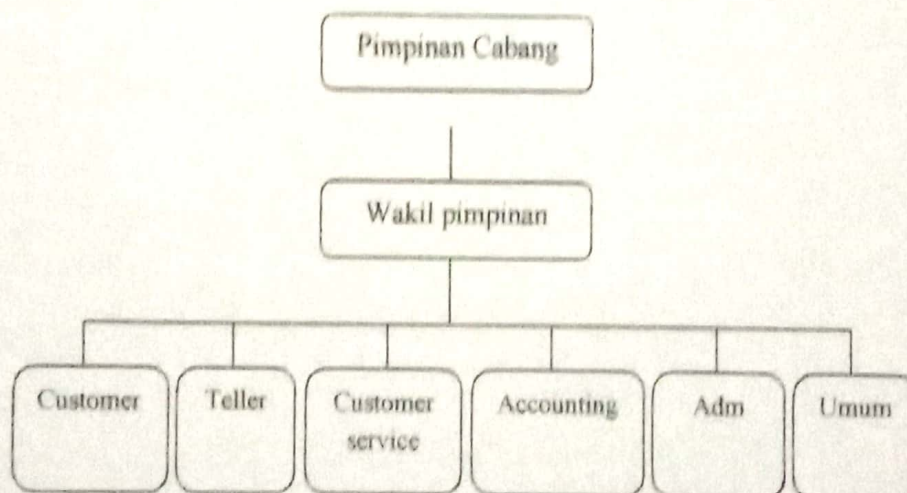
Visi dan Misi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana moneter Kota Palopo.

- a. Menciptakan SDM profesional yang mendapatkan pelayanan prima yang tulus.
- b. Menciptakan suasana pasar Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter agar dapat berkembang dan mendorong terciptanya syarikat dagang terokadinasi dengan baik.
- c. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter terkemuka di Sulawesi Selatan pada umumnya dan Kota palopo khususnya.
- d. Memperkerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter.

d. Menunjukkan komitmen terhadap standar kerja operasional perbankan serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.²

2. Struktur organisasi Bank Perkreditan rakyat Syariah Dana Moneter Kota Palopo.

Struktur organisasi Bank Perkreditan Rakyat Syariah Dana Moneter dapat digambarkan sebagai berikut



² Rahmat, karyawan, wawancara di Kantor BPRS Dana Moneter Cabang Palopo pada tanggal 13 Mei 2016

3. Data Nasabah

a. Menurut Usia

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Usia

| No | Usia | Jumlah | Persen |
|----|--------------|--------|--------|
| 1. | 17 – 25 | 2 | 2% |
| 2. | 26 – 35 | 38 | 42% |
| 3. | 36 – 45 | 35 | 39% |
| 4. | 46 – dst | 17 | 16% |
| | Total | 92 | 100% |

Sumber : Data yang diolah 2016

Variabel usia merupakan salah satu sumber informasi dalam menentukan segmentasi pasar di samping faktor pendapatan, pendidikan, besarnya keluarga dan sebagainya.

Dilihat dari komposisi usia dapat dikatakan mayoritas responden berada pada usia 26 sampai 45 tahun. Mereka adalah nasabah masa depan, jika mereka sudah terbiasa menabung di BPRS Dana Moneter, kebiasaan ini akan terbentuk hingga tua nanti.

b. Menurut Pendidikan

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah | Persen |
|----|--------------|--------|--------|
| 1. | SD | 0 | 0 |
| 2. | SLTP | 4 | 5% |
| 3. | SLTA | 73 | 81% |
| 4. | S1/Dipl | 15 | 14% |
| | Total | 92 | 100% |

Sumber : Data yang diolah 2016

Mengenai komposisi pendidikan responden dapat diketahui bahwa SD 0%, SLTP 5%, SLTA 81%, S1/Dipl 14%.

c. Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah | Persen |
|----|-------------------|--------|--------|
| 1. | PNS | 10 | 11% |
| 2. | Karyawan | 20 | 22% |
| 3. | Pengusaha | 62 | 67% |
| 4. | Pelajar/mahasiswa | 0 | 0% |
| | Total | 92 | 100% |

Sumber : Data yang diolah 2016

Mengenai komposisi pekerjaan responden dapat diketahui bahwa PNS 11%, Karyawan 22%, Pengusaha 67% dan Pelajar/mahasiswa 0%.

d. Menurut Penghasilan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Menurut Penghasilan

| No | Penghasilan | Jumlah | Persen |
|----|---------------------------|-----------|-------------|
| 1. | < Rp. 500.000 | 0 | 0% |
| 2. | Rp. 500.000 – 1.000.000 | 27 | 30 % |
| 3. | Rp. 1.000.000 – 3.000.000 | 55 | 58% |
| 4. | Rp. 3.000.000 – 5.000.000 | 11 | 12% |
| | Total | 92 | 100% |

Sumber : Data yang diolah 2016

Mengenai komposisi penghasilan (pemasukan) perbulan menunjukkan sebanyak 0% responden yang berpenghasilan dibawah < Rp. 500.000, 30% responden berpenghasilan dari Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 perbulan, 12% responden yang berpenghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 perbulan dan 58% responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 perbulan sebagai kelompok terbanyak yang menggunakan Bank Perkreditan Rakyat syariah (BPRS) Dana Moneter .Menurut data tersebut nasabah BPRS Dana Moneter tidak hanya dari kalangan berpenghasilan tinggi tapi juga dari mereka yang berpenghasilan sedang.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang ada pada angket, dan kemudian diuji terhadap faktor terkait dengan membandingkan nilai r tabel dan r hitung atau total korelasi.

Pada penelitian ini peneliti mengambil 92 sampel atau N, untuk menentukan nilai r hitung menggunakan r tabel yang telah ada.

Jadi $df = 92$ peneliti menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, 100% - 95% = 5% atau signifikansi 0,05, sehingga didapat nilai r tabel pada 92 sampel adalah 0.205. adapun dasar pengambilan keputusan data dikatakan valid atau tidak valid.

Berikut hasil uji dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kehandalan (X1)
Correlations

| | | Kehandalan | Kehandalan | Kehandalan | Total |
|------------|---------------------|------------|------------|------------|--------|
| Kehandalan | Pearson Correlation | 1 | -.235* | .158 | .432** |
| | Sig. (2-tailed) | | .026 | .137 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kehandalan | Pearson Correlation | -.235* | 1 | -.085 | .378** |
| | Sig. (2-tailed) | .026 | | .427 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kehandalan | Pearson Correlation | .158 | -.085 | 1 | .789** |
| | Sig. (2-tailed) | .137 | .427 | | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Total | Pearson Correlation | .432** | .378** | .789** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |

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

Dari tabel 4. di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,432, item 2 = 0,378, item 3 = 0,789, sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data valid karna r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Daya Tanggap (X2)

| | | Correlations | | | |
|--------------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| | | Daya Tanggap | Daya Tanggap | Daya Tanggap | Total |
| Daya Tanggap | Pearson Correlation | 1 | -,164 | ,173 | ,561** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,123 | ,104 | ,000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Daya Tanggap | Pearson Correlation | -,164 | 1 | -,006 | ,429** |
| | Sig. (2-tailed) | ,123 | | ,956 | ,000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Daya Tanggap | Pearson Correlation | ,173 | -,006 | 1 | ,737** |
| | Sig. (2-tailed) | ,104 | ,956 | | ,000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Total | Pearson Correlation | ,561** | ,429** | ,737** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |

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

Dari tabel 4. di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,561, item 2 = 0,429, item 3 = 0,737, sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat di simpulkan bahwa semua data valid karna r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Jaminan (X3)

| Correlations | | | | |
|-------------------------|---------|---------|---------|--------|
| | Jaminan | Jaminan | Jaminan | total |
| Pearson Correlation | 1 | -.247* | -.135 | .448** |
| Jaminan Sig. (2-tailed) | | .019 | .204 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Pearson Correlation | -.247* | 1 | -.091 | .379** |
| Jaminan Sig. (2-tailed) | | .019 | .393 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Pearson Correlation | -.135 | -.091 | 1 | .599** |
| Jaminan Sig. (2-tailed) | | .204 | .393 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Pearson Correlation | .448** | .379** | .599** | 1 |
| Total Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | |
| N | 92 | 92 | 92 | 92 |

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

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

Dari tabel 4. di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,448, item 2 = 0,379, item 3 = 0,599, sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data valid karna r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Empati (X4)

| Correlations | | | |
|------------------------|--------|--------|--------|
| | Empati | Empati | Total |
| Pearson Correlation | 1 | -.222* | .657** |
| Empati Sig. (2-tailed) | | .035 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 |
| Pearson Correlation | -.222* | 1 | .589** |
| Empati Sig. (2-tailed) | | .035 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 |
| Pearson Correlation | .657** | .589** | 1 |
| Total Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| N | 92 | 92 | 92 |

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

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

Dari tabel di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,657, item 2 = 0,589, sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Berwujud (X5)

| | | Correlations | | | |
|----------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | Berwujud | Berwujud | Berwujud | Total |
| Berwujud | Pearson Correlation | 1 | -.181 | .249 ^{**} | .523 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | | .088 | .018 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Berwujud | Pearson Correlation | -.181 | 1 | -.061 | .390 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .088 | | .567 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Berwujud | Pearson Correlation | .249 ^{**} | -.061 | 1 | .796 ^{**} |
| | Sig. (2-tailed) | .018 | .567 | | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Total | Pearson Correlation | .523 ^{**} | .390 ^{**} | .796 ^{**} | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 |

Dari tabel 4. di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,523, item 2 = 0,390, item 3 = 0,796, sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Y

| | | Correlations | | | | | |
|----------|---------------------|--------------|----------|----------|----------|----------|--------|
| | | Kepuasan | Kepuasan | Kepuasan | Kepuasan | Kepuasan | Total |
| Kepuasan | Pearson Correlation | 1 | .007 | .200 | .107 | -.022 | .425** |
| | Sig. (2-tailed) | | .948 | .059 | .315 | .836 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .007 | 1 | -.012 | .168 | .144 | .581** |
| | Sig. (2-tailed) | .948 | | .913 | .114 | .175 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .200 | -.012 | 1 | .043 | .126 | .502** |
| | Sig. (2-tailed) | .059 | .913 | | .688 | .238 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .107 | .168 | .043 | 1 | .038 | .479** |
| | Sig. (2-tailed) | .315 | .114 | .688 | | .719 | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | -.022 | .144 | .126 | .038 | 1 | .560** |
| | Sig. (2-tailed) | .836 | .175 | .238 | .719 | | .000 |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Total | Pearson Correlation | .425** | .581** | .502** | .479** | .560** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 | 92 |

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

Dari tabel 4.12 di atas tampak bahwa nilai r hitung item 1 = 0,425, item 2 = 0,581, item 3 = 0,502, item 4 = 0,479, item 5 = 0,560 sedangkan nilai r tabel adalah 0,205. Maka dapat di simpulkan bahwa semua data valid karna nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menunjukan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian, tergantung dari skala yang digunakan. Salah satunya

analysis dengan SPSS (Statistical Product and Service) versi 20.0 for windows.

Akan dilihat nilai *alpha-cronbach* untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu

corrected item total correlation.

Berikut hasil uji dari penentuan reliabilitas setiap variabel, dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

| Cronbach's | N of Items |
|------------|------------|
| .796 | 14 |

| Cronbach's | N of Items |
|------------|------------|
|------------|------------|

dan output statistik menunjukkan bahwa nilai *significance* output = $\alpha = .800$ > tabel 0,205 sehingga semua pertanyaan dinyatakan reliabel.

4.3. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang

terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

Berikut hasil uji dari pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.12
Output SPSS Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-----------------------------|
| | | Unstandardize d Residual |
| N | | 92 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0E-7 |
| | Std. Deviation | 1,30087182 |
| | Absolute | ,098 |
| Most Extreme Differences | Positive | ,048 |
| | Negative | -,098 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,934 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,348 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil analisis data uji normalitas instrumen di dapat nilai sig pada penelitian ini adalah 0.348 lebih besar 0.05. artinya data tersebut terdistribusi normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara Variabel bebas (independen), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi muktikolonieritas) melihat nilai tolerance.

Tabel 4.13
Output Uji multikoloneieritas

| Model | Coefficients ^a | | | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 16,587 | 2,847 | | 5,825 | ,000 | | |
| Kehandalan | ,952 | ,267 | ,361 | 2,692 | ,094 | ,247 | 4,046 |
| Daya Tanggap | ,850 | ,128 | -,071 | 1,662 | ,510 | ,982 | 1,018 |
| Jaminan | ,107 | ,171 | -,004 | 1,738 | ,970 | ,961 | 1,041 |
| Empati | ,047 | ,196 | -,026 | 1,838 | ,812 | ,943 | 1,060 |
| Berwujud | ,003 | ,249 | -,181 | ,854 | ,396 | ,250 | 4,004 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil tabel diatas menunjukan bahwa nilai tolerance 0.24, 0.98, 0.96, 0.94, 0.25 lebih besar dari 0.10 artinya semua variabel tidak terjadi multikoloneieritas.

3. Uji Heteroskedatisitas

Uji heteroskedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi variabel jadi resedual tidak sama untuk satu pengamatan kepengamatan yang lain, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi Heteroskedatisitas.

Tabel 4.14
Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -1,262 | 1,791 | | -,704 | ,483 |
| Kehandalan | ,143 | ,166 | ,181 | ,851 | ,397 |
| Daya Tanggap | -,009 | ,081 | -,012 | -,109 | ,914 |
| Jaminan | ,204 | ,108 | ,205 | 1,900 | ,061 |
| Empati | -,137 | ,123 | -,121 | -1,113 | ,269 |
| Berwujud | -,036 | ,157 | -,049 | -,231 | ,818 |

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil tabel diatas menunjukan bahwa nilai signifikan 0.39, 0.91, 0.06, 0.26, 0.81 lebih besar dari 0.05 artinya semua variabel tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya), model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Tabel 4.15
Output SPSS Uji Autokorelasi

| Model Summary ^a | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .238 ^a | .057 | .000 | 1,339 | 2.034 |

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah SPSS 2016

Dari hasil uji autokorelasi pada instrumen penelitian ini nilai durbin-watson (d) adalah 2.034 artinya tidak terdapat autokolonieritas

D. Uji F

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Ftabel pada penelitian ini adalah 2.321.

Tabel 4.16
Output SPSS Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 9,044 | 5 | 1,809 | 4,409 | .418 ^b |
| Residual | 150,612 | 86 | 1,793 | | |
| Total | 159,656 | 89 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Berwujud, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kehandalan

Pada hasil analisis data didapat nilai Fhitung 4.409 lebih besar Ftabel 2.321 artinya variabel Independen (Kualitas Layanan) berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima.

E. Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Ttabel pada penelitian ini adalah 1,661.

Tabel 4.17
Output SPSS Uji T

| Model | Coefficients ^a | | | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 16,587 | 2,847 | | 5,825 | ,000 | | |
| Kehandalan | ,952 | ,267 | ,361 | 2,692 | ,094 | ,247 | 4,046 |
| Daya Tanggap | ,850 | ,126 | -,071 | 1,662 | ,510 | ,982 | 1,016 |
| Jaminan | ,107 | ,171 | -,004 | 1,738 | ,970 | ,951 | 1,041 |
| Empati | ,047 | ,196 | -,026 | 1,836 | ,812 | ,943 | 1,060 |
| Berwujud | ,003 | ,249 | -,181 | ,854 | ,396 | ,250 | 4,004 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Ada empat sub pembahasan pada hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Dana Moneter Kota Palopo.

Alternatif hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo.

H_1 : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Moneter Kota Palopo.

Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji F, menunjukan bahwa hipotesis pada penelitian ini dinyatakan diterima, karena nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} artinya terdapat pengaruh yang signifikan, sehingga alternative hipotesis H_0 ditolak.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari uji f diketahui pula bahwa Variabel kualitas layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

3. Faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada pengujian, uji t . Nilai t_{hitung} tersebut dapat dilihat pada pembahasan berikut:

a. Variabel Kehandalan (X_1)

Nilai $T_{hitung} X_1 = 2.692 > T_{tabel} = 1.661$ artinya variabel kehandalan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Variabel Daya Tanggap (X2)

Nilai t hitung $X2 = 1,662 > t \text{ tabel} = 1,661$ artinya variabel daya tanggap (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

c. Variabel Jaminan (X3)

Nilai t hitung $X3 = 1,738 > t \text{ tabel} = 1,661$ artinya variabel Jaminan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

d. Variabel Empati (X4)

Nilai t hitung $X4 = 1,838 > t \text{ tabel} = 1,661$ artinya variabel empati (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

e. Variabel Berwujud (X5)

Nilai t hitung $X5 = 0,854 < T \text{ tabel} = 1,661$ artinya variabel berwujud (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Dari output uji t diketahui bahwa empat indikator variabel kualitas layanan yaitu kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), dan terdapat indikator yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan yaitu variabel berwujud (X5). Adapun factor yang paling berpengaruh dalam indikator kehandalan.

4. Persamaan Regresi

Pada tabel diatas Coefficient pada kolom B pada Constant (a) adalah 16,587. Sedangkan nilai variabel kehandalan 0,952, daya tanggap 0,850, jaminan 0,107, empati 0,047 dan berwujud 0.003 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 16.587 + 0.952 + 0.850 + 0.107 + 0.047 + 0.003 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 16.587 menyatakan bahwa pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,587. Koefisien regresi dari wujud fisik sebesar 0.952 menyakan bahwa setiap penambahan 1 nilai dari kehandalan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.952.

Sehingga dari persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 16.587 menyatakan bahwa pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,587. Koefisien regresi dari daya tanggap sebesar 0.850 menyakan bahwa setiap penambahan 1 nilai dari kehandalan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.850.

Sehingga dari persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 16.587 menyatakan bahwa pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,587. Koefisien regresi dari jaminan sebesar 0.107 menyakan bahwa setiap penambahan 1 nilai dari jaminan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.107

Sehingga dari persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 16.587 menyatakan bahwa pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,587. Koefisien regresi dari empati sebesar 0.047 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai dari empati akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.047

Sehingga dari persamaan regresi tersebut dapat diterjemahkan bahwa konstanta sebesar 16.587 menyatakan bahwa pengaruh berwujud terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,587. Koefisien regresi dari berwujud sebesar 0.003 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai dari berwujud akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.003.

=

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Variabel jaminan dan perhatian mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan tiga variabel bebas lainnya yaitu kehandalan fasilitas dan respon tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, itu dibuktikan dengan menggunakan uji t dimana ketiga variabel tersebut mempunyai nilai t hitung ($X_1 = 1.939$, $X_3 = 0,241$, $X_5 = 1.239$) tidak lebih besar dari nilai t tabel (1.662)
2. Faktor atau variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah adalah variabel perhatian karena faktor mempunyai nilai t hitung lebih besar daripada variabel lainnya.

B. Saran

Sebagai saran bagi pihak manajemen BPRS Dana Moneter Kota Palopo adalah untuk meningkatkan pelayanan berupa jaminan dan perhatian kepada nasabahnya supaya semakin meningkat kepuasan nasabah tersebut yang tentunya akan berimplikasi terhadap loyalnya nasabah dan dapat berpotensi mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di BPRS Dana Moneter Kota Palopo.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul, *Memahami Bank Syariah*, Cet.I; Jakarta: Alvabet, 1999.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2003.
- Hafidudun Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Hasan, Zubair, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009.
- Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Insani, 1997.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesi, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Lumpiyadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Cet.I; Yogyakarta: UPP AMP YKPN,
- Nur'aeni " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Bara Kota Palopo* ", Skripsi, Palopo: STAIN, 2013.td.
- Pandia Frianto. *Et.al., Lembaga Keuangan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Cet.II; Condongcatur: Ekonosia, 2004.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Cet.IV; Jakarta: Raja Grafindo Persadan, 2004.
- Syafi'i, Muhammad. Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, Cet.I; Jakarta: Gema Insani; 2001.

Upton, *Strong Formations*, E&S, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Widada, *Religius Model Pendidikan Untuk Guru: Karyawati dan Pendidik Pendidikan*, Bandung: alfabeta, 2010.

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

| Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|----|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|
| df | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 1 | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2 | 0.81650 | 1.08562 | 2.91999 | 4.30285 | 6.96456 | 9.92484 | 22.32712 |
| 3 | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245 | 4.54070 | 5.84091 | 16.21453 |
| 4 | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645 | 3.74695 | 4.60409 | 7.17318 |
| 5 | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058 | 3.36493 | 4.03214 | 5.89343 |
| 6 | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691 | 3.14267 | 3.70743 | 5.20763 |
| 7 | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462 | 2.99795 | 3.49948 | 4.78529 |
| 8 | 0.70639 | 1.39582 | 1.85955 | 2.30600 | 2.89646 | 3.35539 | 4.50079 |
| 9 | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216 | 2.82144 | 3.24984 | 4.29681 |
| 10 | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814 | 2.76377 | 3.16927 | 4.14370 |
| 11 | 0.69745 | 1.36343 | 1.79583 | 2.20099 | 2.71808 | 3.10581 | 4.02470 |
| 12 | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881 | 2.68100 | 3.05454 | 3.92963 |
| 13 | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037 | 2.65031 | 3.01228 | 3.85198 |
| 14 | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479 | 2.62449 | 2.97684 | 3.78739 |
| 15 | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145 | 2.60248 | 2.94671 | 3.73283 |
| 16 | 0.69013 | 1.33675 | 1.74588 | 2.11991 | 2.58349 | 2.92078 | 3.68615 |
| 17 | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982 | 2.56693 | 2.89823 | 3.64577 |
| 18 | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092 | 2.55238 | 2.87844 | 3.61048 |
| 19 | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302 | 2.53948 | 2.86093 | 3.57940 |
| 20 | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596 | 2.52798 | 2.84534 | 3.55181 |
| 21 | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961 | 2.51765 | 2.83136 | 3.52715 |
| 22 | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387 | 2.50832 | 2.81876 | 3.50499 |
| 23 | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866 | 2.49987 | 2.80734 | 3.48496 |
| 24 | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390 | 2.49216 | 2.79694 | 3.46678 |
| 25 | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954 | 2.48511 | 2.78744 | 3.45019 |
| 26 | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553 | 2.47863 | 2.77871 | 3.43500 |
| 27 | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183 | 2.47266 | 2.77068 | 3.42103 |
| 28 | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841 | 2.46714 | 2.76326 | 3.40816 |
| 29 | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523 | 2.46202 | 2.75639 | 3.39624 |
| 30 | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227 | 2.45726 | 2.75000 | 3.38518 |
| 31 | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951 | 2.45282 | 2.74404 | 3.37490 |
| 32 | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693 | 2.44868 | 2.73848 | 3.36531 |
| 33 | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452 | 2.44479 | 2.73328 | 3.35634 |
| 34 | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224 | 2.44115 | 2.72839 | 3.34793 |
| 35 | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011 | 2.43772 | 2.72381 | 3.34005 |
| 36 | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809 | 2.43449 | 2.71948 | 3.33262 |
| 37 | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619 | 2.43145 | 2.71541 | 3.32563 |
| 38 | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439 | 2.42857 | 2.71156 | 3.31903 |
| 39 | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269 | 2.42584 | 2.70791 | 3.31279 |
| 40 | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108 | 2.42326 | 2.70446 | 3.30688 |

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

| df \ Pr | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 41 | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01054 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42 | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43 | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01668 | 2.41825 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44 | 0.68011 | 1.30109 | 1.68022 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45 | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46 | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47 | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48 | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49 | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50 | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51 | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52 | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53 | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54 | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55 | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56 | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57 | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58 | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59 | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60 | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61 | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62 | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63 | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64 | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65 | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66 | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67 | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68 | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69 | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70 | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71 | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72 | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73 | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74 | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75 | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76 | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77 | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78 | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79 | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80 | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120)

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19136 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98696 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93 | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94 | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95 | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96 | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97 | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98 | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99 | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| 101 | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| 102 | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| 103 | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| 104 | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| 105 | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| 106 | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| 107 | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| 108 | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| 109 | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| 110 | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |
| 111 | 0.67671 | 1.28922 | 1.65870 | 1.98157 | 2.36041 | 2.62085 | 3.16528 |
| 112 | 0.67669 | 1.28916 | 1.65857 | 1.98137 | 2.36010 | 2.62044 | 3.16460 |
| 113 | 0.67667 | 1.28909 | 1.65845 | 1.98118 | 2.35980 | 2.62004 | 3.16392 |
| 114 | 0.67665 | 1.28902 | 1.65833 | 1.98099 | 2.35950 | 2.61964 | 3.16326 |
| 115 | 0.67663 | 1.28896 | 1.65821 | 1.98081 | 2.35921 | 2.61926 | 3.16262 |
| 116 | 0.67661 | 1.28889 | 1.65810 | 1.98063 | 2.35892 | 2.61888 | 3.16198 |
| 117 | 0.67659 | 1.28883 | 1.65798 | 1.98045 | 2.35864 | 2.61850 | 3.16135 |
| 118 | 0.67657 | 1.28877 | 1.65787 | 1.98027 | 2.35837 | 2.61814 | 3.16074 |
| 119 | 0.67656 | 1.28871 | 1.65776 | 1.98010 | 2.35809 | 2.61778 | 3.16013 |
| 120 | 0.67654 | 1.28865 | 1.65765 | 1.97993 | 2.35782 | 2.61742 | 3.15954 |

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 - 160)

| df \ Pt | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.001 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| df | 0.50 | 0.20 | 0.10 | 0.050 | 0.02 | 0.010 | 0.002 |
| 121 | 0.67652 | 1.28859 | 1.65754 | 1.97876 | 2.35756 | 2.61707 | 3.15895 |
| 122 | 0.67651 | 1.28863 | 1.65744 | 1.97960 | 2.35730 | 2.61673 | 3.15838 |
| 123 | 0.67649 | 1.28847 | 1.65734 | 1.97944 | 2.35705 | 2.61639 | 3.15781 |
| 124 | 0.67647 | 1.28842 | 1.65723 | 1.97928 | 2.35680 | 2.61606 | 3.15726 |
| 125 | 0.67646 | 1.28836 | 1.65714 | 1.97912 | 2.35655 | 2.61573 | 3.15671 |
| 126 | 0.67644 | 1.28831 | 1.65704 | 1.97897 | 2.35631 | 2.61541 | 3.15617 |
| 127 | 0.67643 | 1.28825 | 1.65694 | 1.97882 | 2.35607 | 2.61510 | 3.15565 |
| 128 | 0.67641 | 1.28820 | 1.65685 | 1.97867 | 2.35583 | 2.61478 | 3.15512 |
| 129 | 0.67640 | 1.28815 | 1.65675 | 1.97852 | 2.35560 | 2.61448 | 3.15461 |
| 130 | 0.67638 | 1.28810 | 1.65666 | 1.97838 | 2.35537 | 2.61418 | 3.15411 |
| 131 | 0.67637 | 1.28805 | 1.65657 | 1.97824 | 2.35515 | 2.61388 | 3.15361 |
| 132 | 0.67635 | 1.28800 | 1.65648 | 1.97810 | 2.35493 | 2.61359 | 3.15312 |
| 133 | 0.67634 | 1.28795 | 1.65639 | 1.97796 | 2.35471 | 2.61330 | 3.15264 |
| 134 | 0.67633 | 1.28790 | 1.65630 | 1.97783 | 2.35450 | 2.61302 | 3.15217 |
| 135 | 0.67631 | 1.28785 | 1.65622 | 1.97769 | 2.35429 | 2.61274 | 3.15170 |
| 136 | 0.67630 | 1.28781 | 1.65613 | 1.97756 | 2.35408 | 2.61246 | 3.15124 |
| 137 | 0.67628 | 1.28776 | 1.65605 | 1.97743 | 2.35387 | 2.61219 | 3.15079 |
| 138 | 0.67627 | 1.28772 | 1.65597 | 1.97730 | 2.35367 | 2.61193 | 3.15034 |
| 139 | 0.67626 | 1.28767 | 1.65589 | 1.97718 | 2.35347 | 2.61166 | 3.14990 |
| 140 | 0.67625 | 1.28763 | 1.65581 | 1.97705 | 2.35328 | 2.61140 | 3.14947 |
| 141 | 0.67623 | 1.28758 | 1.65573 | 1.97693 | 2.35309 | 2.61115 | 3.14904 |
| 142 | 0.67622 | 1.28754 | 1.65566 | 1.97681 | 2.35289 | 2.61090 | 3.14862 |
| 143 | 0.67621 | 1.28750 | 1.65558 | 1.97669 | 2.35271 | 2.61065 | 3.14820 |
| 144 | 0.67620 | 1.28746 | 1.65550 | 1.97658 | 2.35252 | 2.61040 | 3.14779 |
| 145 | 0.67619 | 1.28742 | 1.65543 | 1.97646 | 2.35234 | 2.61016 | 3.14739 |
| 146 | 0.67617 | 1.28738 | 1.65536 | 1.97635 | 2.35216 | 2.60992 | 3.14699 |
| 147 | 0.67616 | 1.28734 | 1.65529 | 1.97623 | 2.35198 | 2.60969 | 3.14660 |
| 148 | 0.67615 | 1.28730 | 1.65521 | 1.97612 | 2.35181 | 2.60946 | 3.14621 |
| 149 | 0.67614 | 1.28726 | 1.65514 | 1.97601 | 2.35163 | 2.60923 | 3.14583 |
| 150 | 0.67613 | 1.28722 | 1.65508 | 1.97591 | 2.35146 | 2.60900 | 3.14545 |
| 151 | 0.67612 | 1.28718 | 1.65501 | 1.97580 | 2.35130 | 2.60878 | 3.14508 |
| 152 | 0.67611 | 1.28715 | 1.65494 | 1.97569 | 2.35113 | 2.60856 | 3.14471 |
| 153 | 0.67610 | 1.28711 | 1.65487 | 1.97559 | 2.35097 | 2.60834 | 3.14435 |
| 154 | 0.67609 | 1.28707 | 1.65481 | 1.97549 | 2.35081 | 2.60813 | 3.14400 |
| 155 | 0.67608 | 1.28704 | 1.65474 | 1.97539 | 2.35065 | 2.60792 | 3.14364 |
| 156 | 0.67607 | 1.28700 | 1.65468 | 1.97529 | 2.35049 | 2.60771 | 3.14330 |
| 157 | 0.67606 | 1.28697 | 1.65462 | 1.97519 | 2.35033 | 2.60751 | 3.14295 |
| 158 | 0.67605 | 1.28693 | 1.65455 | 1.97509 | 2.35018 | 2.60730 | 3.14261 |
| 159 | 0.67604 | 1.28690 | 1.65449 | 1.97500 | 2.35003 | 2.60710 | 3.14228 |
| 160 | 0.67603 | 1.28687 | 1.65443 | 1.97490 | 2.34988 | 2.60691 | 3.14195 |

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 -200)

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 161 | 0.67602 | 1.28683 | 1.65437 | 1.97481 | 2.34973 | 2.60671 | 3.14162 |
| 162 | 0.67601 | 1.28680 | 1.65431 | 1.97472 | 2.34959 | 2.60652 | 3.14130 |
| 163 | 0.67600 | 1.28677 | 1.65426 | 1.97462 | 2.34944 | 2.60633 | 3.14098 |
| 164 | 0.67599 | 1.28673 | 1.65420 | 1.97453 | 2.34930 | 2.60614 | 3.14067 |
| 165 | 0.67598 | 1.28670 | 1.65414 | 1.97445 | 2.34916 | 2.60595 | 3.14036 |
| 166 | 0.67597 | 1.28667 | 1.65408 | 1.97436 | 2.34902 | 2.60577 | 3.14005 |
| 167 | 0.67596 | 1.28664 | 1.65403 | 1.97427 | 2.34888 | 2.60559 | 3.13975 |
| 168 | 0.67595 | 1.28661 | 1.65397 | 1.97419 | 2.34875 | 2.60541 | 3.13945 |
| 169 | 0.67594 | 1.28658 | 1.65392 | 1.97410 | 2.34862 | 2.60523 | 3.13915 |
| 170 | 0.67594 | 1.28655 | 1.65387 | 1.97402 | 2.34848 | 2.60506 | 3.13886 |
| 171 | 0.67593 | 1.28652 | 1.65381 | 1.97393 | 2.34835 | 2.60489 | 3.13857 |
| 172 | 0.67592 | 1.28649 | 1.65376 | 1.97385 | 2.34822 | 2.60471 | 3.13829 |
| 173 | 0.67591 | 1.28646 | 1.65371 | 1.97377 | 2.34810 | 2.60455 | 3.13801 |
| 174 | 0.67590 | 1.28644 | 1.65366 | 1.97369 | 2.34797 | 2.60438 | 3.13773 |
| 175 | 0.67589 | 1.28641 | 1.65361 | 1.97361 | 2.34784 | 2.60421 | 3.13745 |
| 176 | 0.67589 | 1.28638 | 1.65356 | 1.97353 | 2.34772 | 2.60405 | 3.13718 |
| 177 | 0.67588 | 1.28635 | 1.65351 | 1.97346 | 2.34760 | 2.60389 | 3.13691 |
| 178 | 0.67587 | 1.28633 | 1.65346 | 1.97338 | 2.34748 | 2.60373 | 3.13665 |
| 179 | 0.67586 | 1.28630 | 1.65341 | 1.97331 | 2.34736 | 2.60357 | 3.13638 |
| 180 | 0.67586 | 1.28627 | 1.65336 | 1.97323 | 2.34724 | 2.60342 | 3.13612 |
| 181 | 0.67585 | 1.28625 | 1.65332 | 1.97316 | 2.34713 | 2.60326 | 3.13587 |
| 182 | 0.67584 | 1.28622 | 1.65327 | 1.97308 | 2.34701 | 2.60311 | 3.13561 |
| 183 | 0.67583 | 1.28619 | 1.65322 | 1.97301 | 2.34690 | 2.60296 | 3.13536 |
| 184 | 0.67583 | 1.28617 | 1.65318 | 1.97294 | 2.34678 | 2.60281 | 3.13511 |
| 185 | 0.67582 | 1.28614 | 1.65313 | 1.97287 | 2.34667 | 2.60267 | 3.13487 |
| 186 | 0.67581 | 1.28612 | 1.65309 | 1.97280 | 2.34656 | 2.60252 | 3.13463 |
| 187 | 0.67580 | 1.28610 | 1.65304 | 1.97273 | 2.34645 | 2.60238 | 3.13438 |
| 188 | 0.67580 | 1.28607 | 1.65300 | 1.97266 | 2.34635 | 2.60223 | 3.13415 |
| 189 | 0.67579 | 1.28605 | 1.65296 | 1.97260 | 2.34624 | 2.60209 | 3.13391 |
| 190 | 0.67578 | 1.28602 | 1.65291 | 1.97253 | 2.34613 | 2.60195 | 3.13368 |
| 191 | 0.67578 | 1.28600 | 1.65287 | 1.97246 | 2.34603 | 2.60181 | 3.13345 |
| 192 | 0.67577 | 1.28598 | 1.65283 | 1.97240 | 2.34593 | 2.60168 | 3.13322 |
| 193 | 0.67576 | 1.28595 | 1.65279 | 1.97233 | 2.34582 | 2.60154 | 3.13299 |
| 194 | 0.67576 | 1.28593 | 1.65275 | 1.97227 | 2.34572 | 2.60141 | 3.13277 |
| 195 | 0.67575 | 1.28591 | 1.65271 | 1.97220 | 2.34562 | 2.60126 | 3.13255 |
| 196 | 0.67574 | 1.28589 | 1.65267 | 1.97214 | 2.34552 | 2.60115 | 3.13233 |
| 197 | 0.67574 | 1.28586 | 1.65263 | 1.97208 | 2.34543 | 2.60102 | 3.13212 |
| 198 | 0.67573 | 1.28584 | 1.65259 | 1.97202 | 2.34533 | 2.60089 | 3.13190 |
| 199 | 0.67572 | 1.28582 | 1.65255 | 1.97196 | 2.34523 | 2.60076 | 3.13169 |
| 200 | 0.67572 | 1.28580 | 1.65251 | 1.97190 | 2.34514 | 2.60063 | 3.13148 |

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

| Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| dk=n-2 | Probabilitas 1 ekor | | | | | | | |
| | 0,10 | 0,05 | 0,025 | 0,01 | 0,005 | 0,0025 | 0,001 | 0,0005 |
| | Probabilitas 2 ekor | | | | | | | |
| | 0,20 | 0,10 | 0,05 | 0,02 | 0,01 | 0,01 | 0,002 | 0,001 |
| 1 | 0,951 | 0,988 | 0,997 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 | 1,000 |
| 2 | 0,800 | 0,900 | 0,950 | 0,980 | 0,990 | 0,995 | 0,998 | 0,999 |
| 3 | 0,687 | 0,805 | 0,878 | 0,934 | 0,959 | 0,974 | 0,986 | 0,991 |
| 4 | 0,608 | 0,729 | 0,811 | 0,882 | 0,917 | 0,942 | 0,963 | 0,974 |
| 5 | 0,551 | 0,669 | 0,754 | 0,833 | 0,875 | 0,906 | 0,935 | 0,951 |
| 6 | 0,507 | 0,621 | 0,707 | 0,786 | 0,834 | 0,870 | 0,905 | 0,925 |
| 7 | 0,472 | 0,582 | 0,666 | 0,750 | 0,798 | 0,836 | 0,875 | 0,898 |
| 8 | 0,443 | 0,549 | 0,632 | 0,715 | 0,765 | 0,805 | 0,847 | 0,872 |
| 9 | 0,419 | 0,521 | 0,602 | 0,685 | 0,735 | 0,776 | 0,820 | 0,847 |
| 10 | 0,398 | 0,497 | 0,576 | 0,658 | 0,708 | 0,750 | 0,795 | 0,823 |
| 11 | 0,380 | 0,476 | 0,553 | 0,634 | 0,684 | 0,726 | 0,772 | 0,801 |
| 12 | 0,365 | 0,458 | 0,532 | 0,612 | 0,661 | 0,703 | 0,750 | 0,780 |
| 13 | 0,351 | 0,441 | 0,514 | 0,592 | 0,641 | 0,683 | 0,730 | 0,760 |
| 14 | 0,338 | 0,426 | 0,497 | 0,574 | 0,623 | 0,664 | 0,711 | 0,742 |
| 15 | 0,327 | 0,412 | 0,482 | 0,558 | 0,606 | 0,647 | 0,694 | 0,725 |
| 16 | 0,317 | 0,400 | 0,468 | 0,543 | 0,590 | 0,631 | 0,678 | 0,708 |
| 17 | 0,308 | 0,389 | 0,456 | 0,529 | 0,575 | 0,616 | 0,662 | 0,693 |
| 18 | 0,299 | 0,378 | 0,444 | 0,516 | 0,561 | 0,602 | 0,648 | 0,679 |
| 19 | 0,291 | 0,369 | 0,433 | 0,503 | 0,549 | 0,589 | 0,635 | 0,665 |
| 20 | 0,284 | 0,360 | 0,423 | 0,492 | 0,537 | 0,576 | 0,622 | 0,652 |
| 21 | 0,277 | 0,352 | 0,413 | 0,482 | 0,526 | 0,565 | 0,610 | 0,640 |
| 22 | 0,271 | 0,344 | 0,404 | 0,472 | 0,515 | 0,554 | 0,599 | 0,629 |
| 23 | 0,265 | 0,337 | 0,396 | 0,462 | 0,505 | 0,543 | 0,588 | 0,618 |
| 24 | 0,260 | 0,330 | 0,388 | 0,453 | 0,496 | 0,534 | 0,578 | 0,607 |
| 25 | 0,255 | 0,323 | 0,381 | 0,445 | 0,487 | 0,524 | 0,568 | 0,597 |
| 26 | 0,250 | 0,317 | 0,374 | 0,437 | 0,479 | 0,515 | 0,559 | 0,588 |
| 27 | 0,245 | 0,311 | 0,367 | 0,430 | 0,471 | 0,507 | 0,550 | 0,579 |
| 28 | 0,241 | 0,306 | 0,361 | 0,423 | 0,463 | 0,499 | 0,541 | 0,570 |
| 29 | 0,237 | 0,301 | 0,355 | 0,416 | 0,456 | 0,491 | 0,533 | 0,562 |
| 30 | 0,233 | 0,296 | 0,349 | 0,409 | 0,449 | 0,484 | 0,526 | 0,554 |
| 35 | 0,218 | 0,275 | 0,325 | 0,381 | 0,418 | 0,452 | 0,492 | 0,519 |
| 40 | 0,202 | 0,257 | 0,304 | 0,358 | 0,393 | 0,425 | 0,463 | 0,490 |
| 45 | 0,190 | 0,243 | 0,288 | 0,338 | 0,372 | 0,403 | 0,439 | 0,465 |
| 50 | 0,181 | 0,231 | 0,273 | 0,322 | 0,354 | 0,384 | 0,419 | 0,443 |
| 60 | 0,165 | 0,211 | 0,250 | 0,295 | 0,325 | 0,352 | 0,385 | 0,408 |
| 70 | 0,153 | 0,195 | 0,232 | 0,274 | 0,302 | 0,327 | 0,358 | 0,380 |
| 80 | 0,143 | 0,183 | 0,217 | 0,257 | 0,283 | 0,307 | 0,336 | 0,357 |
| 90 | 0,135 | 0,173 | 0,205 | 0,242 | 0,267 | 0,290 | 0,318 | 0,338 |
| 100 | 0,128 | 0,164 | 0,195 | 0,230 | 0,254 | 0,276 | 0,303 | 0,321 |
| 150 | 0,105 | 0,134 | 0,159 | 0,189 | 0,208 | 0,227 | 0,249 | 0,264 |
| 200 | 0,091 | 0,116 | 0,138 | 0,164 | 0,181 | 0,197 | 0,216 | 0,230 |
| 300 | 0,074 | 0,095 | 0,113 | 0,134 | 0,148 | 0,161 | 0,177 | 0,188 |
| 400 | 0,064 | 0,082 | 0,098 | 0,116 | 0,128 | 0,140 | 0,154 | 0,164 |
| 500 | 0,057 | 0,073 | 0,088 | 0,104 | 0,115 | 0,125 | 0,138 | 0,146 |
| 1000 | 0,041 | 0,052 | 0,062 | 0,073 | 0,081 | 0,089 | 0,098 | 0,104 |

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) DANA MONETER KOTA
PALOPO**

Angket diisi oleh responden, jika ada pertanyaan yang tidak / belum jelas dapat ditanyakan. Teknik pemberian jawaban dengan cara melingkari atau mencontreng pilihan jawaban yang tersedia. Mohon dijawab dengan sebenar-benarnya.

a. Jawa
b. Melayu
c. Luwu
d. Bugis

- a. PNS c. Pengusaha
b. Karyawan d. Pelajar/Mahasiswa

- a. < Rp.500.000 c. Rp.1.000.000 – 3.000.000
b. Rp.500.000 - 1.000.000 d. Rp.3.000.000 – 5.000.000

KERNING

S : Setuju TS : Tidak Setuju

| No | Pertanyaan | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Pelayanan nasabah selalu disampaikan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, seperti ketetapan waktu. | | ✓ | | | |
| 2. | Karyawan memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada nasabah | | ✓ | | | |
| 3. | Karyawan BPRS Dana Moneter memberikan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit | | ✓ | | | |

| | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|
| 4. | Karyawan mempunyai pengetahuan sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah | ✓ | | | |
| 5. | Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan kepada nasabah | ✓ | | | |
| 6. | Karyawan selalu bersikap sopan terhadap para nasabah | ✓ | | | |

c.) Tangibles (bukti langsung/fasilitas)

| | | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|--|
| 7. | Karyawan BPRS Dana Moneter selalu berpenampilan rapi dan bersih | | ✓ | | | |
| 8. | Memiliki peralatan yang sangat modern (sistem online) | | | ✓ | | |
| 9. | BPRS Dana Moneter memiliki fasilitas fisik yang sangat mendukung seperti ruang tunggu, tempat parkir dan peralatan kantor | | ✓ | | | |

c.) Emphaty (perhatian)

| | | | | | | |
|-----|--|--|---|--|--|--|
| 10. | Karyawan selalu memberikan perhatian individu kepada nasabah | | ✓ | | | |
| 11. | Karyawan selalu ramah kepada para nasabah | | ✓ | | | |

d.) Responsivnes (respon)

| | | | | | | |
|-----|---|--|---|---|--|--|
| 12. | Karyawan selalu memberikan respon yang baik dalam menanggapi permintaan nasabah. | | ✓ | | | |
| 13. | Karyawan BPRS Dana Moneter Palopo selalu merespon saran yang diberikan nasabah | | | ✓ | | |
| 14. | Karyawan BPRS Dana Moneter selalu memberikan layanan yang segera/cepat kepada nasabah | | ✓ | | | |

2. Variabel Y (tingkat kepuasan nasabah)

Keterangan:

SP = sangat puas

N = netral

STS = sangat tidak puas

P = puas

TP = tidak puas

| No | Pertanyaan | SP | P | N | TP | STP |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kehandalan karyawan BPRS Dana Moneter Kota Palopo, yakni kemampuan karyawan dalam memberikan jasa yang dijanjikan, akurat dan terpercaya? | | | | | |
| 2. | Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap jaminan karyawan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan, serta keramahmataman/kesopanan karyawan BPRS Dana Moneter Kota Palopo? | | | | | |
| 3. | Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap peralatan kantor BPRS Dana Moneter seperti gedung, gudang, ruang tunggu, tempat parkir, teknologi, dan penampilan karyawan BPRS Kota Palopo? | | | | | |
| 4. | Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kemampuan pihak BPRS Dana Moneter dalam memberikan perhatian yang tulus kepada anda dengan berupaya memahami keinginan anda? | | | | | |
| 5. | Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap suatu respon, kesigapan (kecepatan) karyawan dalam membantu anda? | | | | | |



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis Balandi Telp. 0471-22076.

IAIN PALOPO

E-mail, iaipalopo@ibigmail.com. Website, <http://ibigmail.com>

Palopo, 16 Mei - 2015

Nomor : istimewa

Lampiran : -

Kepada, Yth.

Ketua Program Studi Ekonomi Islam IAIN Palopo

Di

Palopo

Dengan Hormat

Sehubungan dengan akan dibuatnya skripsi sebagai salah satu syarat penyelesaian studi maka yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : ASRIANI
NIM : 12.16.4.0012
Program Studi : Ekonomi dan bisnis Islam

Dengan mengajukan judul skripsi

1. Pengaruh pemberian insentif terhadap komitmen kerja karyawan BPR kota palopo
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah (studi kasus BPR palopo)
3. Pengaruh motivasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi

Demikian surat permohonan ini, semoga dapat dipertimbangkan atas pertimbangannya diucapkan terimakasih.

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ekonomi Islam

Ilham S. Ag., MA
Tanggal, _____

Yang membuat permohonan

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO

NOMOR : 118 TAHUN 2015

TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN
MUNAQASYAH MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Asriani
- NIM : 12.16.4.0013
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
- Program Studi : Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK PENGKREDITAN RAKYAT) KOTA PALOPO
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM.
- Sekretaris : Dr. Takdir, SH., MH
- Penguji Utama (I) : Dr. Takdir, SH., MH
- Pembantu Penguji (II) : Zainuddin. S, SE., M.Ak
- Pembimbing (I) / Penguji : Dr. H. Muammar Arafat, SH., MH.
- Pembimbing (II) / Penguji : Muzayyanah Jabani, ST., M.M

Palopo, 15 Desember 2015

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Hj. Ramlah Makkulasse

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitrianti S.Kom
Pekerjaan : Wiraswasta
Pangkat/Gol : 2b
Jabatan : Accounting
Alamat : Andi Achmad Km 5

Benar telah melaksanakan wawancara dengan saudara

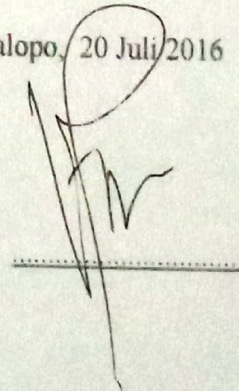
Nama : Asriani
Nim : 12.16.4.0012

Jurusan /Prodi : Ekonomi Syariah/Ekonomi dan Bisnis Islam

Dalam penelitiannya sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BPRS DANA MONETER KOTA PALOPO**

Demikian pernyataan ini kami buat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Juli 2016



CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Asriani

NIM : 12.16.4.0012

Program Studi : Ekonomi Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 16 Agustus 2016

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo

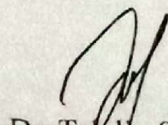
Keputusan Sidang : 1. Lulus Tanpa Perbaikan
2. Lulus dengan Konsultasi
3. Lulus Perbaikan Tanpa Konsultasi
4. Tidak Lulus

Aspek Perbaikan ① Materi Pokok
2. Metodologi Penelitian
③ Bahasa
4. Teknik Penulisan

Lain-lain : 1. Konsultan
2. Jangka waktu perbaikan

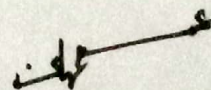
Palopo, 16 Agustus 2016

Penguji I



Dr. Takdir, SH.,MH
NIP.19771018 200604 1 001

Penguji II



Zainuddin S, SE. M. Ak
NIP. 19771018 200604 1 001



PEMERINTAH KOTA PALOPO

BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK, DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

(KESBANGPOL & LINMAS)

Jalan K.H.M Hasyim No. 07 Palopo Telp. (0471) 3307432 Fax. 21081

Palopo, 04 Mei 2016

Nomor : 070/SE/BKBP & PM/V/2016
Lamp.
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Pimp. Bank Perkreditan Rakyat Syariah
(BPRS) Dana Moneter Palopo

Di
Palopo

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kota Palopo Nomor : 204/In.19/FBI/PP.00.9/05/2016, tanggal 03 Mei 2016, perihal tersebut di atas, maka dengan ini disampaikan kepada Saudara bahwa yang tersebut dibawah ini

Nama : ASRIANI
NIM : 12.16.4.0012
Tempat/Tgl. Lahir : Peta, 27 November 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa (i)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Andi Bintang
No. HP : 082 293 576 710

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi saudara dalam rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPRS) DANA MONETER KOTA PALOPO".

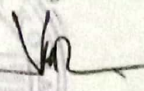
Selama : 3 (Tiga) Hari, tmt. 10 s/d 13 Mei 2016.
Pengikut/Peserta : Tidak ada

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan di maksud dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudahnya melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor Kepada Kepala Badan Kesbangpol & Linmas.
2. Izin Penelitian ini tidak menyimpang dari Izin yang diberikan
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan mengikat adat istiadat setempat
4. Sebelum melaksanakan penelitian menyerahkan 1 (satu) exemplar copy Proposal Penelitian (KTI, *Skripsi*, Thesis dan Disertasi).
5. Surat Izin akan di cabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-katentuan tersebut di atas.

Demikian di sampaikan kepada Saudara (i) untuk diketahui dan seperlunya.

A.n KEPALA BADAN KESBANGPOL & LINMAS
KOTA PALOPO
Kabid. Hubungan Antar Lembaga,


MUHAMMAD NUR, SP
Pangkat: Pembina
NIP. : 19591231 198203 1 316

Tembusan, Kepada Yth :

1. Ka. Badan Kesbang Prop. Sul-Sel di Makassar;
2. Walikota Palopo (sbg Laporan) di Palopo;
3. Dan Dim 1403 SWG di Palopo;
4. Kapolresta Palopo di Palopo;
5. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo di Palopo;
6. Mahasiswa (i) yang bersangkutan;
7. Peringgal;

PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Asriani

NIM : 12.16.4.0012

Program Studi : Ekonomi Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 16 Agustus 2016

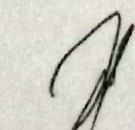
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Moneter Kota Palopo

| NO | ASPEK PENILAIAN | NILAI |
|-------------------------|---|-------|
| A. NILAI TULISAN | | |
| 1 | Pemilihan dan perumusan masalah serta relevansi. Teoritik dan hipotesis (kalau ada) dengan permasalahan | |
| 2 | Ketepatan aspek metodologi | |
| 3 | Kualitas sumber data (primer/sekunder, faktor-faktor kesulitan memperoleh/mencerna) | |
| 4 | Kekuatan analisis dan penyajian tulisan | |
| 5 | Kedalaman pembahasan dan ketepatan dan kecermatan pengambilan kesimpulan dan saran | |
| 6 | Tata tulisan | |
| Jumlah Nilai A | | 92 |
| B. NILAI LISAN | | |
| 1 | Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat | |
| 2 | Ketepatan dan relevansi jawaban | |
| 3 | Penguasaan materi skripsi | |
| 4 | Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan) | |
| Jumlah Nilai B | | 90 |

21/11

Palopo, 16 Agustus 2016

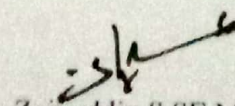
Penguji I



Dr. Takdir, SH.,MH

NIP.19771018 200604 1 001

Penguji II



Zainuddin S, SE. M. Ak

NIP. 19771018 200604 1 001