

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI SYARIAH KANTOR
CABANG SIMPANG PATAL PALEMBANG**



Oleh:

SUCI FEBRINI

NIM: 1536100220

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar**

Ahli Madya

(A.Md)

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**

2018



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

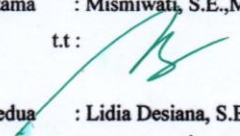
Formulir E.4

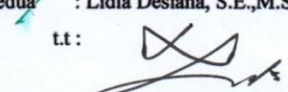
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH

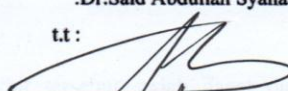
Nama : Suci Febrini
NIM/Jurusan : 1536100220/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang

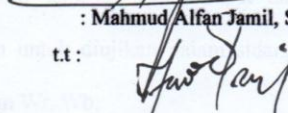
Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada hari/tanggal : Rabu, 28 November 2018

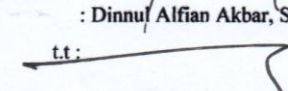
PANITIA UJIAN MUNAQSAH

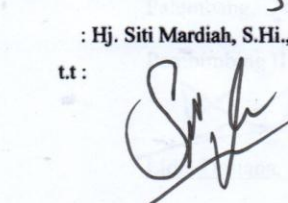
Tanggal Pembimbing Utama : Mismiwati, S.E.,MP
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Lidia Desiana, S.E.,M.Si
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dr.Said Abdullah Syahab., M.H.I
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Mahmud Alfian Jamil, S.H.I, MIRKH
t.t : 

Tanggal Ketua Sidang : Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh
t.t : 



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

NOTA DINAS

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul:

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC.
SIMPANG PATAL PALEMBANG

Yang ditulis oleh:

Nama : Suci Febrini

Nim : 1536100220

Program : D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah ujian tugas akhir. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, November 2018

Pembimbing I

Mismiwati, SE.,MP

NIP. 196810272014112000

Pembimbing II

Lidia Desiana, SE., M.Si

NIP: 140601101352

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30.985. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 268 sampel. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda dan pengujian hipotesis menggunakan *SPSS 16.0*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KC Simpang Patal Palembang.

Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Nasabah.



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C.2

Hal : Persetujuan Ujian Tugas Akhir

Kepada Yth,
Ketua Prodi Jurusan
D3 Perbankan Syariah
UIN Raden Fatah Palembang

Dibuat oleh : Suci Febrini
NIM : 1536100220
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang.

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian Tugas Akhir.

Palembang, November 2018

Ketua Prodi D3 perbankan syariah

Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP. 197803272003121003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Febrini

Nim : 1536100220

Jenjang : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, November 2018

Saya yang menyatakan,



Suci Febrini
NIM. 1536100220



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri
KC. Simpang Patal Palembang

Ditulis Oleh : Suci Febrini

NIM : 1536100220

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Ahli Madya (A.Md)

Palembang, 10 Desember 2018

Dekan FEBI,

Dr. Odariah Barkah, M.H.I
NIP. 197011261997032002



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC.
SIMPANG PATAL PALEMBANG**

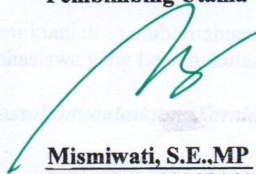
Disusun Oleh :

SUCI FEBRINI

1536100220

Disetujui dan Disahkan Sebagai Halaman Pengesahan Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Mismiwati, S.E.,MP
NIP. 196810272014112000

Pembimbing Kedua



Lidia Desiana, SE., M.Si
NIP. 140601101352

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah



Dinnul Alfian Akbar, SE.,MSi
NIP. 197803272003121003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C.2

No. :
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Suci Febrini
NIM : 1536100220
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri
KC. Simpang Patal Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqasyah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamuaalaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, November 2018

Pembimbing Utama

Mismiwati, S.E., MP
NIP. 196810272014112000

Pembimbing Kedua

Lidia Desiana, S.E., M.Si
NIP: 140601101352



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir

Kepada Yth.

Ibu Wakil Dekan I

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Suci Febrini
Nim/Jurusan : 1536100220 / D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC
Simpang Patal Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Desember 2018

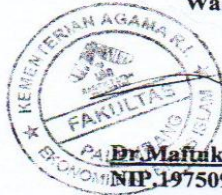
Penguji Utama

Penguji Kedua

Dr. Said Abdullah Syahab., M.H.I
NIK. 1605061821

Mahmud Alfani Jamil, S.H.I, MIRKH
NIK.

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Dr. Mafukhatusolikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Tetaplah melangkah ke depan hingga baik menjadi lebih baik.

Dan lebih baik menjadi yang terbaik.

(Wishnutama)

Sukses itu sederhana. lakukan hal yang tepat, dengan cara yang tepat
pada waktu yang tepat

(Suci Febrini)

Kupersembahkan kepada :

- Mama dan Papa tercinta yang tiada henti memberikan doa, motivasi serta bimbingan.
- Teman-teman seperjuanganku
- Almamater tercinta

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.** sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Ahli Madya pada jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis, tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Amin.

Selanjutnya dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Mismiwati SE, MP dan Ibu Lidia Desiana, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.
5. Ibu Zuul Fitriani Umari M.H.I selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
6. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Seluruh karyawan dan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi hidup saya. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuanganku Rini Widya, Sehli Mahela, Suci Apriyatni, Rani Tiara Putri, Vebby Suryani, Sefpin Satya terima kasih atas do'a, saran, motivasi, suka duka dan kebersamaannya selama ini. Yakinlah kita akan sukses bersama.
10. Terkhusus Qothrun Nada Sazili terima kasih telah menjadi pendengar yang baik, meluangkan waktu, fikiran serta selalu memotivasi saya untuk maju dan sabar dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Untuk Yolanda Nana, Teteh Dea, Dilla, Kiki, Ayi, Mgs Firdaus Mansyur, kak Nanda dan "Gengs" terima kasih atas do'a nya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Keluarga besar D3 Perbankan Syariah Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Oktober 2018

Penulis

Suci Febrini
NIM 1536100220

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	I
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Teoritis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan	9
2. Pelayanan	12
3. Fasilitas	13
4. Lokasi.....	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	20
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan	20
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	21
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan	21
4. Pengaruh Pelayanan,Fasilitas dan Lokasi Secara Simultan Secara Simultan terhadap Kepuasan	22
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	22
E. Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Sumber dan Jenis Data	27
D. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Variabel Penelitian	31
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
H. Instrumen Penelitian	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34

I. Teknik Analisis Data	34
1. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Linearitas	36
c. Uji Multikolinearitas.....	36
d. Uji Heteroskedastisitas	37
2. Analisis Regresi Berganda	37
3. Uji Hipotesis	38
a. Uji F	38
b. Uji T	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	40
B. Deskripsi Data Penelitian	42
C. Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
D. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Linearitas	45
c. Uji Multikolineritas	47
d. Uji Heteroskedastisitas	48
2. Analisis Regresi Berganda.....	48
3. Uji Hipotesis	51
a. Uji F.....	51
b. Uji T	52
E. Pembahasan Hasil Penelitian	53
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	53
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah	54
3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah	55
4. Pengaruh Pelayanan, fasilitas, dan Lokasi Secara Simultan	

Terhadap Kepuasan Nasabah..... 56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....57
B. Saran58

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : <i>Research</i> gap Pelayanan terhadap Kepuasan.....	4
Tabel 1.2 : <i>Research</i> gap Fasilitas terhadap Kepuasan	5
Tabel 1.3 : <i>Research</i> gap Lokasi terhadap Kepuasan	5
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 : Ringkasan Penelitian terdahulu	17
Tabel 2.3 : Kerangka Konseptual	21
Tabel 3.1 : Pengukuran Skala Likert	27
Tabel 3.2 : Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	31
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 : Usia Responden	38
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen.....	40
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	41
Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.8 : Hasil Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	43
Tabel 4.9 : Hasil Uji Linearitas Fasilitas Terhadap Kepuasan.....	43
Tabel 4.10 : Hasil Uji Linearitas Lokasi Terhadap Kepuasan	43
Tabel 4.11 : Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.12 : Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glesjer	45
Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.14 : Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.15 : Hasil Uji T.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi persaingan bisnis perbankan yang begitu ketat, kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa tak terkecuali pada sektor perbankan. Dengan adanya kualitas yang baik, maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan keperluan nasabah terpenuhi.¹

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank.² Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapan yang sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Kemudian di dalam perbankan nasabah harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah di perusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian. PT. Bank Syariah Mandiri selalu berusaha mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan meningkatkan layanannya, namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti:

¹ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing. 2011. Hlm 80

² Fitriani, Aprilia. *Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawamangu*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah

Teller yang buruk terhadap nasabah di saat melakukan interaksi transaksi jasa keuangan pada bank tertentu akan membuat *image* bank tersebut turun dimata masyarakat sebagai efek pernyataan secara tertulis keluhan atau ketidakpuasan pelayanan dari seorang pegawai teller bank tertentu kepada seorang nasabahnya yang disebarakan ke media massa. Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari Teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi Banking Hall. Fenomena umum yang sering terjadi disebuah bank adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan.

Namun, Bank Syariah Mandiri bertekad untuk terus mengembangkan pelayanan dan berusaha melampaui harapan nasabah. Salah satu cara meningkatkan pelayanan adalah dengan mengadakan pelatihan bagi karyawan dan BSM membentuk grup unit tersendiri, yaitu *Customer Complaint Handling*. Grup ini tidak hanya bertugas menangani keluhan konsumen, namun turut membangun budaya BSM untuk mendukung pelayanan prima.

Dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya pelayanan merupakan salah satu kunci penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudian, keunggulan bersaing dapat diciptakan dengan memperhatikan fasilitas dan penentuan lokasi yang strategis.

Fasilitas yang merupakan sarana dan prasarana yang penting dalam meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa (Lupiyoadi, 2008:148). Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan

merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.

Tetapi adanya keluhan terkait fasilitas penggunaan ATM yang kadang lambat dalam bertansaksi, ATM yang terkadang mengalami crash dan gangguan (*offline*). Fakta empiris menunjukkan bahwa bank syariah maupun bank konvensional melakukan peningkatan kualitas layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kepuasan nasabah yang pada akhirnya menjadikan nasabah loyal kepada bank tersebut. Dalam konteks teori perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Selain Fasilitas, yang perlu diperhatikan lagi adalah lokasi suatu bank yang akan mempengaruhi kelancaran dari usaha tersebut. Sejalan dengan semakin menjamurnya bank-bank yang menawarkan usaha dibidang yang sama, lokasi di Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal kurang strategis dan lahan parkir yang kurang luas juga penempatan tanda plank pemberitahuan lokasi bank itu kurang terlihat di lokasi itu sendiri.

Banyak hal yang harus dipersiapkan oleh pihak perbankan untuk menjadikan mereka pilihan yang akhirnya dipercaya oleh para nasabahnya. Semakin banyak alternatif yang ada, semakin besar pula tuntutan nasabah terhadap pemberian pelayanan yang bermutu tinggi dengan pendekatan yang baik dan benar. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen dan variabel terikat yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1**Research gap (Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Judul	Hasil Penelitian	Peneliti (tahun)
Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	1. Chatrin Surya Wijyaningrtri (2015) 2. Seanewati Oetama (2017)
	Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Adi Kuswanto (2010)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Chatrin Surya Wijyaningratri (2015) dan Seanewati Oetama (2017) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto (2010) yang menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.2**Research gap (Fasilitas) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Judul	Hasil Penelitian	Peneliti (tahun)
Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif Dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah	Adhyatma Firmansyah (2016)
	Tidak terdapat pengaruh Positif dan signifikan kepuasan nasabah	Edy Haryanto (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber,2018

Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Adhyatma Firmansyah (2016) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edy Haryanto (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.3

Research gap (Lokasi) Terhadap Kepuasan Nasabah

Judul	Hasil Penelitian	Peneliti (tahun)
Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif Dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah	Ninik Sriyani (2017)
	Tidak terdapat pengaruh Positif dan signifikan Terhadap kepuasan nasabah	Grace Marlen Wariki (2015)

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2018

Pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Ninik Sriyani (2017) menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Grace Marlen Wariki (2015) yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research gap dalam penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel pelayanan, fasilitas dan lokasi yang dipandang tidak berpengaruh terhadap kepuasan serta variabel pelayanan, fasilitas, dan lokasi yang dipandang berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian ini adalah **Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Simpang Patal Palembang
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank MandiriSyariah Kantor Cabang Simpang Patal Palembang?

3. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang?
4. Bagaimana pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup dan objek penelitiannya agar tidak terjadi suatu penyimpangan sasaran. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang pelayanan nasabah, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

D. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau dasar acuan bagi pengembangan penelitian berikutnya dan memperkaya kajian teoritik dalam bidang ekonomi. Penulis juga dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan pada Jurusan Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau dasar acuan bagi pengembangan penelitian berikutnya dan memperkaya kajian teoritik dalam bidang ekonomi. Penulis juga dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan pada Jurusan Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memfokuskan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak manajemen perbankan sebagai bahan masukan kinerja Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan keperluan nasabah terpenuhi.³ Hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain. Di dalam pelayanan yang menghasilkan kepuasan pelanggan adalah *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsif), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (berwujud).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: ⁴

- a. Produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- b. Harga yang merupakan bagian pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi yang menjadi dasar penelitian promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen.
- d. Lokasi yang merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen.
- e. Fasilitas yang menjadi bagian dari atribut perusahaan berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.

³ Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011. Hlm 80

⁴ Donni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2017. Hlm 210

- f. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian suasana ini meliputi kenyamanan dan keamanan.
- g. Pelayanan Karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen.

Adapun Pengukuran Kepuasan Konsumen dilihat dari Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:⁵

- 1) Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

- 2) Pembeli bayangan (*Ghost Shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

⁵ Atep Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2014.

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

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah, agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengalami kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

4) Survei pelanggan (*Customer Survey*)

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Dengan melakukan survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Tjiptono adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁶ Adapun dasar-dasar dalam pelayanan yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan yaitu:⁷

- a. Berpakaian dan berpenampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Sehingga, pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.
- b. Percaya diri, bersifat akrab, dan penuh senyum. Dalam melayani pelanggan, karyawan harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus bersikap akrab dengan calon pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dan dalam

⁶ Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

⁷ Kasmir. *Kewirausahaan. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.

melayani konsumen karyawan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut pada saat konsumen datang.
- d. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh konsumen.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan dan dijalankan oleh karyawan, yaitu:⁸

- 1) Tersedia karyawan yang baik dalam melayani pelanggan, dalam hal ini karyawan merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Kenyamanan pelanggan juga sangat tergantung dari karyawan yang melayani.
- 2) Bertanggung Jawab, petugas yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
- 3) Mampu melayani secara tepat dan cepat
- 4) Memiliki kemampuan dan pengetahuan

⁸ *Ibid.*, hlm 308

3. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.⁹ Penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.

b. Desain dan Tata Letak Fasilitas Layanan

Desain dan tata letak erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe layanan, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan bersangkutan di mata pelanggan. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh dalam desain fasilitas jasa meliputi :¹⁰

- 1) Sifat dan tujuan organisasi layanan, sifat suatu layanan seringkali menentukan berbagai ketentuan desainnya. Desain fasilitas yang baik menjadi atau petunjuk mengenai sifat layanan di dalamnya. dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain eksterior bisa pula
- 2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat, setiap perusahaan jasa yang membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

⁹ Lupiyoadi. 2006. *Management Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat

¹⁰ Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset hlm 119.

- 3) Faktor Estetis yaitu seperti fasilitas layanan yang tertata secara rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu layanan. Selain itu, sikap karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga dapat meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek, misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, dan dekor interior.

c. Tata Letak fasilitas Layanan

Persepsi pelanggan terhadap suatu layanan dapat dipengaruhi oleh suasana yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas layanan bersangkutan. Suasana elegan, misalnya, seringkali menimbulkan persepsi status sosial tertentu, suasana yang hangat membangkitkan persepsi nyaman, dan suasana profesional menciptakan persepsi berupa rasa aman dan percaya di kalangan pelanggan. Terdapat enam indikator yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas layanan:

- 1) Perencanaan spasial yaitu aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya. Kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan perancang untuk menciptakan lingkungan tertentu yang mampu mendorong terbentuknya respon pelanggan sebagaimana dikehendaki penyedia layanan.
- 2) Perencanaan ruangan yang mencakup perancangan interior dari arsitektur, penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan dan desain aliran sirkulasi.
- 3) Perlengkapan/perabotan yang memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

- 4) Tata cahaya yaitu dengan melihat cahaya di siang hari (*daylighting*), warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, tingkat ketajaman penglihatan dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

4. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Menurut Lupiyoadi Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan yang berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan.¹¹

Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis, di dekat sekitar pusat perbelanjaan, dekat dengan permukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, dan adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir.

Dengan kata lain, lokasi fasilitas jasa tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.

b. Pemilihan Lokasi

Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu akan berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dan jasa. Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan, yang paling penting dari lokasi adalah tipe dan tingkat interaksi

¹¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. (Jakarta Salemba Empat, 2001) hlm. 76

para penyedia jasa dan pelanggan yang berhubungan dengan pemilihan lokasi. Dalam memilih lokasi ada yang perlu diperhatikan, yaitu:¹²

- 1) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- 2) Pelayanan dan yang sesuai dengan gambar di lokasi pelanggan
- 3) Persaingan yang ada di lokasi pelanggan
- 4) Kualitas persaingan
- 5) Keunikan yang ada dari pesaing
- 6) Dekat dengan kawasan perkantoran
- 7) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi
- 8) Kemudahan akses di wilayah tersebut
- 9) Tersedia sarana dan prasarana yang lengkap
- 10) Kemampuan membeli dari gambaran di lokasi pelanggan
- 11) Lalu lintas (*Traffic*), daya tarik suatu lokasi yang memiliki arus lalu lintas yang baik tergantung daripada keseimbangan lalu lintas daerah tersebut. Dua pertimbangan utama sebagai berikut :
 - a) Banyaknya orang yang lalu-lalang bias memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*.
 - b) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bias juga menjadi penghambat, hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 12) Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat

Keputusan mengenai lokasi pelayanan yang akan digunakan melibatkan pertimbangan bagaimana penyerahan jasa kepada pelanggan dan dimana itu kan

¹² Ratih Hurriyati. 2006. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat

berlangsung. Tempat juga penting sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa.

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan telah yang sudah dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, penulis melihat bahwa apa yang menjadi masalah pokok penulisan ini tampaknya sangat penting dan prospektif untuk diteliti. Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan tinjauan pustaka :

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Chatrin Surya Wijyaningratri (2015)	Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Walikukun	Fasilitas (X1) Lokasi (X2) Pelayanan (X3) Kepuasan Nasabah (Y)	Terdapat pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah
2.	Seanewati Oetama (2017)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk	Fasilitas(X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Nasabah(Y)	Terdapat pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah

Sumber: Chatrin Surya Wijyaningratri (2015), Seaneati Oetama (2017)

Tabel 2.2
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
3.	Ninik Srijani (2017)	Pengaruh Fasilitas, dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center	Fasilitas (X1) Kepuasan Pelanggan (Y)	Terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

4.	Adhyatma Firmansyah (2016)	Pengaruh Lokasi, Harga, fasilitas dan pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo)	Lokasi(X1) Harga(X2) Fasilitas(X3) Pelayanan (X4) Kepuasan Konsumen (Y)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
5.	Grace Marlen Wariki (2015)	Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Taman Sari Manado	Variabel Harga (X1) Lokasi (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
6.	Edy Haryanto (2013)	Pengaruh Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Samsat Manado	Variabel Layanan (X1) Harga (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	Tidak Terdapat Pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
7.	Adi Kuswanto (2010)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta	Variabel Kualitas Layanan (X1) Kepuasan Nasabah (Y)	Tidak Terdapat Pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah

Sumber : Ninik Srijani (2017), Adhyatma Firmansyah (2016), Grace Marlen Wariki (2015), Edy Haryanto (2013), Adi Kuswanto (2010)

C. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan memegang peranan penting dalam jalinan hubungan jangka panjang untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Chatrin Surya Wijayanigratri dan Seanewati Oetama yang

dalam penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H1 : Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Keberadaan seperti kamar kecil, musholla, akan membuat pelanggan merasa senang dan nyaman. Fasilitas yang semakin baik dari pihak pengelola akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Firmansyah dan Ninik Sriyani dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H2 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

3. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan

Lokasi merupakan faktor kepuasan yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha. Menurut Tjiptono lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor yaitu akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir yang luas, nyaman dan aman, ekspansi, lingkungan, dan peraturan pemerintah. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Firmansyah dan Chatrin Surya Wijyaningratri dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H3 :Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

4. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan

Pelayanan, fasilitas, dan lokasi akan dapat meningkatkan pula kepuasan nasabah. Pemberian Pelayanan sesuai, kecepatan pelayanan secara sopan dan adanya fasilitas yang memadai diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal maka kepuasan nasabah akan dapat diperoleh.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H4 : Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan yang dijelaskan oleh Barata, yaitu Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*),Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.Fasilitas juga bisa diartikan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta

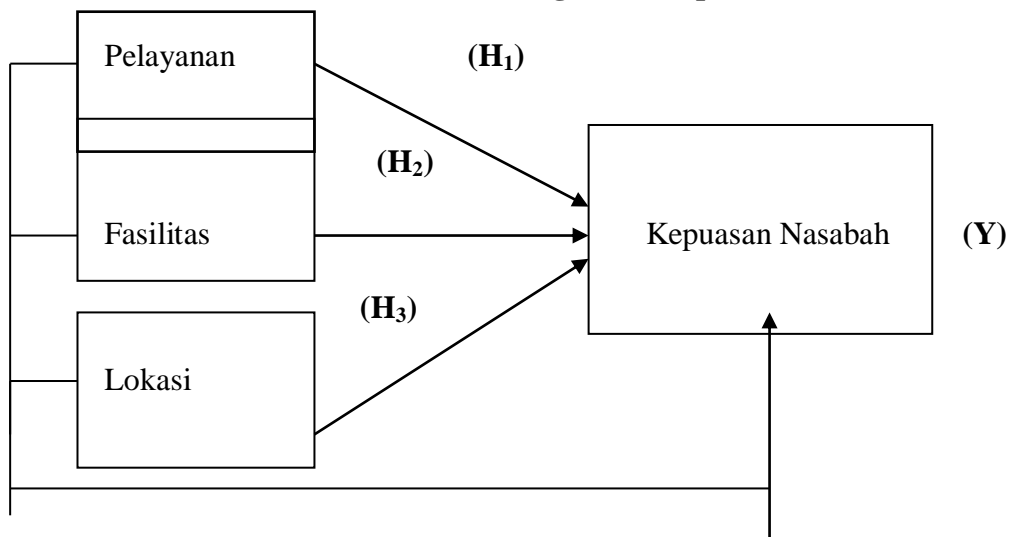
dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

Lokasi adalah letak dimana usaha tersebut akan beroperasi atau berjalan.. Penempatan lokasi yang tepat, membuat sebuah usaha akan lebih sukses dibandingkan dengan lokasi yang kurang strategis. Lokasi akan mempengaruhi jumlah dan jenis konsumen yang akan tertarik untuk datang ke lokasi yang strategis, mudah dijangkau oleh sarana transportasi yang ada

Kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting. Maka kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3

Kerangka Konseptual



Sumber :Dikembangkan oleh peneliti, 2018

Berdasarkan kerangka konseptual dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasaah

H2: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

H3: Lokai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.¹³ Hipotesis juga dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.¹⁴ Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui suatu pengujian atau test yang disebut tes hipotesis.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mengambil hipotesis atau dugaan sementara, yaitu:

H₁ = Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H₂ = Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H₃ = Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

H₄ = Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

¹³ Bambang Prasetyo. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, hlm 76

¹⁴ Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, hlm 67

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yakni dilakukan dengan menggunakan survei atau terjun langsung ke objek penelitian.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah semua nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.
2. Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis untuk melihat pengaruh antara pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah.

B. Desain Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel.¹⁵ Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab-akibat (tersebut) sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara dan variabel terikat.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk bilanganangka-angka atau data yang diukur dalam skala numerik.¹⁶ Dalam penelitian

¹⁵ Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 14.

¹⁶ Sunyoto, Danang. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, hlm 2

ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden (objek penelitian). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil jawaban responden atas kuesioner/angket yang diberikan kepada nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁷ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang pada tahun periode tahun 2016-2017. Populasi pada penelitian ini sebanyak 30.985 nasabah aktif PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang.

2. Sampel

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang ssebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri.

a. Penentuan ukuran sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Oleh karena itu, peneliti mereduksi objek

¹⁷ Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm 11

penelitian dengan menggunakan sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Issac dan Michael:

$$S = \frac{\pi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \pi^2 \cdot PQ}$$

Dimana :

π^2 = dengan dk = 1, taraf kesalahan 10% (peneliti memilih taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 2,706)

P = Q = 0,5

d = 0,05

S = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Maka :

$$S = \frac{\pi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \pi^2 \cdot PQ}$$

$$S = \frac{2,706 \times 30.985 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (30.985 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{2,706 \times 30.985 \times 0,25}{(0,0025 \times 30.984) + (2,706 \times 0,25)}$$

$$S = \frac{20.961,35}{77,46 + 0,6765}$$

$$S = 268,26 = 268$$

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 268 responden.

b. Penentuan penarikan sampel

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dalam pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Adapun pemilihan sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan ketentuan.

- 1) Nasabah aktif PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.
- 2) Sudah menjadi nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang lebih dari satu tahun.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini responden yang dimaksud adalah nasabah aktif PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang.

Skala yang dipakai dalam penyusunan kuisisioner adalah skala *likert*. Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap mengenai objek yang diteliti yang paling sesuai dengan kondisi responden pada waktu memberikan jawabannya. Dengan skala *likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

A	SS	= Sangat Setuju	Diberi Skor	5
B	S	=Setuju	Diberi Skor	4
C	N	=Netral	Diberi Skor	3
D	TS	=Tidak Setuju	Diberi Skor	2
E	STS	=Sangat Tidak Setuju	Diberi Skor	1

F. Variabel Penelitian

Variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai. Variabel.¹⁸ Adapun variabel-Variabel dalam penelitian ini adalah:

¹⁸ *Ibid*, hlm 20

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan (X_1) Fasilitas (X_2) dan Lokasi (X_3).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen yang dilambangkan dengan (Y) merupakan variabel yang dilibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel/konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan pada Bank Syariah Kantor Cabang Simpang Patal Palembang tersebut. Adapun indikator pelayanan yaitu :

- 1) Sikap
- 2) Cepat Tanggap
- 3) Penampilan
- 4) Kemampuan
- 5) Perhatian

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang untuk mendukung kenyamanan konsumen. Adapun indikator fasilitas yaitu :

- 1) Desain interior
- 2) Perlengkapan/perabotan
- 3) Tata Warna

Lokasi bank adalah tempat pusat pengendalian perbankan Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang dan tempat diperjualbelikannya produk Bank Syariah Mandiri cabang Simpang Patal Palembang . Adapun indikator lokasi yaitu :

- 1) Akses
- 2) Visibilitas
- 3) Lalu lintas
- 4) Tempat parkir
- 5) Lingkungan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang.

Adapun indikator kepuasan yaitu:

- 1) Kehandalan
- 2) Responsif
- 3) Jaminan
- 4) Empati

H. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.¹⁹ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka data tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.2

Pedoman untuk interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

¹⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm 89

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Data tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, dengan bantuan program SPSS. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu dan residual atau variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka tidak menunjukkan pola distribusi normal, sehingga model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dengan grafik dapat

menyesatkan kalau tidak hati-hati, secara visual kelihatan normal padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan untuk menguji normalitas data dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (K-S) yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol (H_0) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif (H_a) untuk data berdistribusi tidak normal. Dengan uji statistik yaitu menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Hipotesis yang dikemukakan:

H_0 = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig > 0,05)

H_a = data residual berdistribusi tidak normal (Asymp. Sig < 0,05).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Variabel independen. Jika variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* ≥ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10.00$

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai alpha (Sig. > 0.1)

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Adalah suatu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara independent variable dengan dependent variable secara serentak

dirumuskan sebagai berikut:²⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots \dots \dots b_nX_n$$

Dimana :

Y = Dependent Variable, $X_1, X_2, \dots, \dots, \dots$,

X_n = Independent Variable

a = Konstanta

$b_1, b_2, \dots, \dots, \dots, b_n$ = koefisien regresi

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Adapun tahap-tahapan untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (0,05). Signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian.

2. Menentukan F_{hitung}

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16.549.

3. Menentukan F_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 5\%$, $f(k/n-k)$

²⁰ Danang Sunyoto. 2014. *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Center of Academic Publishing Service, hlm 104.

(n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel), hasil diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 0,01132.

4. Menentukan nilai signifikansi

Dari hasil SPSS diperoleh nilai sig sebesar 0,000.

5. Kriteria Pengujian

Dalam penelitian ini menggunakan dua kriteria pengujian, yaitu :

H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Jika nilai sig $< 0,05$, atau thitung $> t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel y
2. Jika nilai sig $> 0,05$, atau thitung $< t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap y.
3. Rumus menentukan ttabel, $t \text{ tabel} = t (a/2 : n-k-1)$ dimana

a = tingkat kepercayaan 95% = 0,05

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel (X)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 268 responden nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang, melalui daftar pertanyaan (kuisisioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

1. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali Pria	129	48.1	48.1	48.1
d wanita	139	51.9	51.9	100.0
Total	268	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 memperlihatkan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang yang berjenis kelamin pria 129 orang (48.1%) dan yang berjenis kelamin wanita 139 orang (51.9%). Artinya, responden terbanyak berjenis kelamin wanita.

2. Usia Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-21	116	43.3	43.3	43.3
21-30	95	35.4	35.4	78.7
30-40	57	21.3	21.3	100.0
Total	268	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 memperlihatkan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang yang berusia 17-21 tahun 116 orang (43.3%), yang berusia 21-30 tahun 95 orang (35.4%), dan yang berusia 30-40 tahun 57 orang (21.3%). Artinya, responden terbanyak berusia 17-21 tahun

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	55	20.5	20.5	20.5
BUMN	38	14.2	14.2	34.7
Pegawai Swasta	53	19.8	19.8	54.5
Wiraswasta/Pedagang	34	12.7	12.7	67.2
Mahasiswa/Pelajar	88	32.8	32.8	100.0
Total	268	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang yang bekerja sebagai PNS 55 orang

(20.5%), yang bekerja sebagai BUMN 38 orang (14.2%), yang bekerja sebagai Pegawai Swasta 53 orang (19.8%), yang bekerja sebagai Wiraswasta/Pedagang 34 orang (12.7%) dan yang masih menjadi Mahasiswa/Pelajar 88 orang (32.8%). Artinya, responden terbanyak adalah Mahasiswa/Pelajar .

B. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan, fasilitas dan lokasi (dependen), sedangkan kepuasan sebagai variabel independen (bebas). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar

C. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $268-2$ atau $df = 266$ dengan $\alpha 0,1$ didapat $t_{tabel} 0,1007$, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan	Pelayanan 1	0.590	0,1007	Valid
	Pelayanan 2	0.585	0.1007	Valid
	Pelayanan 3	0.574	0.1007	Valid
	Pelayanan 4	0.525	0,1007	Valid
	Pelayanan 5	0.605	0.1007	Valid
Fasilitas	Fasilitas 1	0.749	0.1007	Valid
	Fasilitas 2	0.819	0,1007	Valid
	Fasilitas 3	0.818	0.1007	Valid
Lokasi	Lokasi 1	0.590	0.1007	Valid
	Lokasi 2	0.585	0,1007	Valid
	Lokasi 3	0.574	0.1007	Valid

	Lokasi 4	0.525	0.1007	Valid
	Lokasi 5	0.605	0,1007	Valid
Kepuasan	Kepuasan 1	0.690	0.1007	Valid
	Kepuasan 2	0.733	0.1007	Valid
	Kepuasan 3	0.674	0,1007	Valid
	Kepuasan 4	0.466	0.1007	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1007) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.6

Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Variabel	Realibilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Pelayanan	5 Item Pertanyaan	0,648	Reliabel
Fasilitas	3 Item Pertanyaan	0,787	Reliabel
Lokasi	5 Item Pertanyaan	0,649	Reliabel
Kepuasan	4 Item Pertanyaan	0,654	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian variabel (pelayanan, fasilitas dan lokasi) dapat dikatakan reliabel.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai $\text{sig} > 0.05$, maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Normalitas
Kolgomorrow-Smirnov Test

	Unstandartdized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,093

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 4.7 uji *Kolgomorov Smirnov* menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal yakni $\text{Asymp. Sig.} > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linear atau tidak. Uji linearitas dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.8
Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Pelayanan

		Sig.
Kepuasan Nasabah * Pelayanan	Linearity	,000
	Deviation from Linearity	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara kepuasan dan pelayanan.

Tabel 4.9
Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Fasilitas

		Sig
Kepuasan Nasabah * Fasilitas	Linearity	,000
	Deviation from Linearity	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara fasilitas dan kepuasan nasabah.

Tabel 4.10
Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Lokasi

		Sig
Kepuasan Nasabah* Lokasi	Linearity	,000
	Deviation from Linearity	,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh Lokasi dan kepuasan nasabah.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda.

Tabel 4.11

Uji Multikolinearitas *Tolerance* dan VIF

Model	Persamaan	
	Tolerance	VIF
Pelayanan	0,520	1,923
Fasilitas	0,553	1,875
Lokasi	0,667	1,500

Sumber: Data primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen > 0,10. Nilai *variance inflation factor* (VIF) ketiga variabel < 10.00 Berdasarkan kriteria dalam pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dengan metode glesjer dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya.

Tabel 4.12

Uji Heteroskedastisitas

	Model	Sig.
1	(Constant)	.000
	Pelayanan	.529
	Fasilitas	.162
	Lokasi	.220

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada model regresi pelayanan, fasilitas, dan lokasi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini karena masing-masing variable tersebut memiliki nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai alpha (Sig. > 0.1).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	6.458	1.246
Pelayanan	.146	.052
Fasilitas	.050	.059
Lokasi	.237	.047

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Dari hasil perhitungan data diatas dapat disajikan ke dalam bentuk persamaan regresi *standardized* sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots \dots \dots b_n X_n$$

$$Y = 6,458 + 0,146 X_1 + 0,050 X_2 + 0,237 X_3$$

Berdasarkan persamaan yang dihasilkan melalui analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

- a. Bilangan konstanta (α) adalah sebesar 6.458 (positif) menyatakan bahwa jika variable pelayanan, fasilitas, dan lokasi bernilai nol (0) maka skor kepuasan nasabah (Y) adalah

- 6.458. artinya, masih tetap ada kepuasan nasabah walaupun nilai X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y bernilai nol (0).
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X_1) yaitu 0,146 artinya apabila variabel pelayanan meningkat sebesar satu- satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel pelayanan, yaitu sebesar 0,146 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila variabel persepsi menurun sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel pelayanan yang mempengaruhi keputusan menabung pada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.
- c. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (X_2) yaitu 0,050 artinya apabila variabel fasilitas meningkat sebesar satu-satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel fasilitas yaitu sebesar 0,050 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila variabel fasilitas menurun sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel fasilitas yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.
- d. Nilai koefisien regresi variabel lokasi (X_3) yaitu 0,237 artinya apabila variabel lokasi meningkat sebesar satu-satuan maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel lokasi yaitu sebesar 0,050 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila variabel lokasi menurun sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan nasabah (Y) terhadap variabel lokasi yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
1		
Regression	16.549	.000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data Primer yang diolah,2018

Dari tabel diatas, Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil perhitungan, diperoleh angka F_{hitung} sebesar $16,549 > F_{tabel}$ sebesar $0,0132$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. F_{hitung} sebesar $16,549 > 0,0132$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa secara simultan bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,1$ dan $df = (n-k)-1$ atau $(268-3)-1 = 264$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t_{tabel} sebesar $0,0947$. Adapun hasil dari uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
1 (Constant)	5.183	.000
Pelayanan	2.829	.005
Fasilitas	.850	.003
Lokasi	5.004	.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan dari hasil Uji t diatas dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar 2.829 dengan nilai sig sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} . Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar 0,850 dengan nilai sig sebesar 0,003. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 0,850 lebih besar daripada nilai t_{tabel} 0,0947 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

3) Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t_{hitung} sebesar 5,004 dengan nilai sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 5,004 lebih besar daripada nilai t_{tabel} 0,0947 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan nasabah.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis maka dapat dikatakan bahwa:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

Hasil pengujian hipotesis 1 mendapatkan hasil bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat dari hasil penelitian uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 2.829 > t_{tabel} 0.0947$ dengan sig 0,005.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Choiratul Umamah (2017) dan Munica Apriani (2017) yang terbukti menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka dari itu, perusahaan yang dapat meningkatkan pelayanan secara konsisten, maka perusahaan tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kinerjanya dan akan menyampaikan jasanya secara akurat dan andal kepada konsumen. Kinerja yang sesuai dengan keinginan nasabah tentunya harapan nasabah akan terpenuhi, karena pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya agar sesuai dengan harapan nasabah seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan.

2. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

Hasil pengujian hipotesis 2 mendapatkan hasil bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat dari hasil penelitian uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 0,850 > t_{tabel} 0,0947$ dengan sig 0,003.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Firmansyah (2016) yang terbukti menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena $t_{hitung} <$ dari sig 0,05. Hasil ini memberikan gambaran bahwa pihak perusahaan telah memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah dapat diperoleh dengan selalu meningkatkan dimensi fasilitas. Nasabah yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak bank, maka nasabah tersebut merasakan bahwa fasilitas yang didapatkan telah sesuai dengan harapan.

3. Pengaruh Lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

Hasil pengujian hipotesis 3 mendapatkan hasil bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat dari hasil penelitian uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 5,004 > t_{tabel} 0,0947$ dengan sig 0,000.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhalifah Sutopo (2014) yang terbukti menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa lokasi Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal termasuk mudah dijangkau oleh nasabah karena letaknya yang di pinggir jalan raya dan dekat dengan fasilitas umum, sehingga nasabah dapat dengan mudah untuk mencapainya.

4. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Karena dari hasil perhitungan, diperoleh angka F_{hitung} sebesar $16,549 > F_{tabel}$ sebesar $0,0132$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, model regresi tersebut sudah layak dan benar.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa dengan meningkatkan dimensi pelayanan, fasilitas, dan lokasi akan dapat meningkatkan pula kepuasan nasabah. Pemberian Pelayanan sesuai, kecepatan pelayanan secara sopan dan adanya fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal maka kepuasan nasabah akan dapat diperoleh.

Perusahaan yang dapat meningkatkan semua aspek dimensi pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara kontinu dan konsisten, maka perusahaan tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan nasabah. Peningkatan pelayanan kepada nasabah tentunya kepuasan konsumen dapat diperoleh. Konsumen yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak bank, maka konsumen tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSM sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang. Hal ini diperkuat dengan uji t yaitu $t_{hitung} 2.829 > t_{tabel} 0.0947$.
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang. Hal ini diperkuat dengan uji t yaitu $t_{hitung} 0.850 > t_{tabel} 0.0947$.
3. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang. Hal ini diperkuat dengan uji t yaitu $t_{hitung} 5.004 > t_{tabel} 0.0947$.
4. Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang. Hal ini dapat dilihat dari uji simultan yang menyatakan tingkat F_{tabel} dan F_{hitung} dimana F_{hitung} sebesar $16,549 > F_{tabel} 0,0132$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diajukan saran seperti :

1. PT. Bank Syariah Mandiri harus menempatkan akses mesin ATM pada pusat perbelanjaan agar nasabah Bank Syariah Mandiri lebih mudah dalam bertransaksi.

2. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variabel lain seperti kualitas produk ataupun promosi yang mempengaruhi kepuasan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, sanusi, 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Firmansyah, Adhyatma 2016. *Pengaruh Lokasi,Harga, fasilitas dan pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Soto Seger Mbok Giyem Cabang Sukoharjo)*. Prodi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta: skripsi tidak diterbitkan.
- Kuswanto, Adi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta*. Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol 14 no 2.
- Kasmir, 2014. *Kewirausahaan. Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi. 2006. *Management Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Oetama. Seanewati, 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk*. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis. Vol 3 no 1.
- Haryanto. Edy, 2013. *Pengaruh Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi. Vol 1 no 3.
- Priansa, Doni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Srijani, Ninik. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aston Madiun Hotel*. Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi. Vol 7 no 1.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian. Cetakan Pertama*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wariki, Grace Marlen. 2015. *Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Taman Sari Manado*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 3 no 2.

Wijyaningratri, Chatrin Surya. 2015. *Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Walikukun*. Jurnal Manajemen. Vol 4 no 4.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Nasabah Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri KC. SIMpang Patal
Palembang.

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Kami memahami sepenuhnya bahwa waktu anda sangat terbatas dan berharga. Namun demikian kami sangat mengharapkan kesediaan anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini disusun dalam rangka penyusunan Tugas Akhir yang merupakan syarat kelulusan Program D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana "Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah."

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr/I akan tetap terjaga.

Bantuan Bapak/Ibu/Sdr/I merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya samapaikan banyak terima kasih.

Wassalmu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Suci Febrini

PETUNJUK PENGISISAN

Isilah pernyataan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis Kelamin

Pria Wanita

2. Usia

17-21 tahun 30-40 tahun
 21-30 tahun

3. Pekerjaan

PNS Pegawai Swasta Mahasiswa/Pelajar
 BUMN Wiraswasta/Pedagang

Berilah tanda centang (√) di bawah ini pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

STS = Sangat Tidak Setuju

S=Setuju

TS=Tidak Setuju

SS=Sangat Setuju

N=Netral

PELAYANAN						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal bersikap ramah terhadap nasabah					
2	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal selalu cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
3	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal selalu berpakaian dan					

	berpenampilan menarik					
4	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal mempunyai kemampuan dan keterampilan yang memadai					
5	Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal bersikap penuh perhatian dalam melayani nasabah					

FASILITAS

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
6	Desain interior PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal secara keseluruhan menarik					
7	Kondisi fasilitas masih layak pakai dan kelengkapan fasilitas mendukung					
8	Tata warna ruangan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal serasi					

LOKASI

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
9	Akses transportasi menuju PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal mudah dijangkau					
10	PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan					
11	Lalu lintas di sekitar PT. Bank					

	Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang lancar					
12	Memiliki tempat parkir yang luas					
13	PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal memiliki lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha					

KEPUASAN						
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
14	Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang memberi pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat					
15	PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang selalu terbuka untuk saran ataupun kritik dari para pelanggan					
16	Keamanan dalam setiap transaksi di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang terjamin					
17	PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang memperhatikan dengan baik setiap keluhan pelanggan					

1. Jenis Kelamin Responden

Statistics			
	jenis_kelamin	usia	Pekerjaan
Valid	268	268	268
Missing	0	0	0

jenis_kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pria	129	48.1	48.1	48.1
wanita	139	51.9	51.9	100.0
Total	268	100.0	100.0	

2. Usia Responden

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-21	116	43.3	43.3	43.3
21-30	95	35.4	35.4	78.7
30-40	57	21.3	21.3	100.0
Total	268	100.0	100.0	

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	55	20.5	20.5	20.5
BUMN	38	14.2	14.2	34.7
Pegawai Swasta	53	19.8	19.8	54.5
Wiraswasta/Pedagang	34	12.7	12.7	67.2
Mahasiswa/Pelajar	88	32.8	32.8	100.0
Total	268	100.0	100.0	

4. Uji Validitas Pelayanan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.609**	.497**	.117	.121*	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.055	.047	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_2	Pearson Correlation	.609**	1	.577**	.056	.031	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.361	.615	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_3	Pearson Correlation	.497**	.577**	1	.014	.073	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.825	.235	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_4	Pearson Correlation	.117	.056	.014	1	.577**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.055	.361	.825		.000	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_5	Pearson Correlation	.121*	.031	.073	.577**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.047	.615	.235	.000		.000
	N	268	268	268	268	268	268
total_skor	Pearson Correlation	.590**	.585**	.574**	.525**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	268	268	268	268	268	268

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

5. Uji Validitas Fasilitas

Correlations

		item_1	item_2	item_3	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.609**	.497**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

	N	268	268	268	268
item_2	Pearson Correlation	.609**	1	.577**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	268	268	268	268
item_3	Pearson Correlation	.497**	.577**	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	268	268	268	268
total_skor	Pearson Correlation	.749**	.819**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	268	268	268	268

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

6. Uji Validitas Lokasi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.609**	.497**	.117	.121*	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.055	.047	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_2	Pearson Correlation	.609**	1	.577**	.056	.031	.585**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.361	.615	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_3	Pearson Correlation	.497**	.577**	1	.014	.073	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.825	.235	.000
	N	268	268	268	268	268	268

item_4	Pearson Correlation	.117	.056	.014	1	.577**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.055	.361	.825		.000	.000
	N	268	268	268	268	268	268
item_5	Pearson Correlation	.121*	.031	.073	.577**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.047	.615	.235	.000		.000
	N	268	268	268	268	268	268
total_skor	Pearson Correlation	.590**	.585**	.574**	.525**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	268	268	268	268	268	268

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

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

7. Uji Validitas Kepuasan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.609**	.497**	.117	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.055	.000
	N	268	268	268	268	268
item_2	Pearson Correlation	.609**	1	.577**	.056	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.361	.000
	N	268	268	268	268	268
item_3	Pearson Correlation	.497**	.577**	1	.014	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.825	.000
	N	268	268	268	268	268
item_4	Pearson Correlation	.117	.056	.014	1	.466**
	Sig. (2-tailed)	.055	.361	.825		.000
	N	268	268	268	268	268

total_s kor	Pearson Correlation	.690**	.733**	.674**	.466**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	268	268	268	268	268

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

8. Uji Reliabilitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Ca se s	Valid	268	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	268	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

9. Uji Reliabilitas Fasilitas

Case Processing Summary

		N	%
Ca ses	Valid	268	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	268	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	3

10. Uji Reliabilitas Lokasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	268	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	268	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	5

11. Uji Reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	268	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	268	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	4

12. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized
Residual

N		268
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.11686223
Most Extreme	Absolute	.181

Differences	Positive	.181
	Negative	-.181
Test Statistic		.181
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 ^e

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

13. Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan * pelayanan	268	100.0%	0	.0%	268	100.0%
kepuasan * fasilitas	268	100.0%	0	.0%	268	100.0%
kepuasan * lokasi	268	100.0%	0	.0%	268	100.0%

Kepuasan * Pelayanan

Report

Kepuasan

pelayanan	Mean	N	Std. Deviation
10	17.00	1	.
11	6.00	1	.
14	11.00	1	.
15	14.88	8	2.532
16	12.75	8	3.655
17	13.86	14	1.657
18	13.70	40	1.539
19	14.57	58	1.230
20	15.08	64	1.199
21	14.97	39	1.460
22	14.71	21	1.821
23	14.82	11	1.250
24	15.00	2	1.414
Total	14.53	268	1.719

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * pelayanan	Between Groups	(Combined)	180.598	12	15.050	6.310	.000
		Linearity	57.707	1	57.707	24.194	.000
		Deviation from Linearity	122.891	11	11.172	4.684	.000
	Within Groups		608.219	255	2.385		
Total			788.817	267			

Kepuasan * Fasilitas

Report

Kepuasan

Fasilitas	Mean	N	Std. Deviation
4	6.00	1	.
7	17.00	1	.
8	14.00	2	.000
9	14.69	13	2.213
10	14.20	51	1.919
11	14.59	44	1.545
12	14.65	71	1.550
13	14.71	48	1.515
14	15.36	22	1.002
15	13.40	15	1.298
Total	14.53	268	1.719

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan * fasilitas	Between Groups	(Combined)	122.568	9	13.619	5.274	.000
		Linearity	8.507	1	8.507	3.294	.071
		Deviation from Linearity	114.060	8	14.258	5.521	.000
Within Groups			666.250	258	2.582		
Total			788.817	267			

Kepuasan * Lokasi

Report

kepuasan

Lokasi	Mean	N	Std. Deviation
11	14.00	3	.000
12	6.00	1	.
14	9.75	4	3.862
15	12.75	4	.500
16	12.22	9	.972
17	13.90	10	1.663
18	14.30	23	1.259
19	14.87	63	1.314
20	14.89	75	1.521
21	14.71	45	1.424
22	15.60	10	.699
23	14.21	14	1.424
24	16.00	2	.000
25	14.80	5	1.643
Total	14.53	268	1.719

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	267.060	13	20.543	10.001	.000
Linearity	101.745	1	101.745	49.531	.000
Deviation from Linearity	165.315	12	13.776	6.707	.000
Within Groups	521.758	254	2.054		
Total	788.817	267			

14. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.167	.082	2.034	.043		

	Pelayanan	1.169	.023	1.080	51.605	.000	.520	1.923
	Fasilitas	-.219	.017	-.269	-13.032	.000	.533	1.875
	Lokasi	.008	.020	.007	.397	.692	.667	1.500

a. Dependent Variable: Kepuasan

15. Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.215	.054		3.998	.000		
	Pelayanan	.094	.015	.465	6.348	.529	.520	1.923
	Fasilitas	.015	.011	.101	1.402	.162	.533	1.875
	Lokasi	.025	.013	.125	1.929	.220	.667	1.500

a. Dependent Variable: RES_2

16. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.458	1.246		5.183	.000		
	pelayanan	.146	.052	.169	2.829	.005	.892	1.122
	fasilitas	.050	.059	.049	.850	.396	.979	1.021
	lokasi	.237	.047	.299	5.004	.000	.891	1.122

a. Dependent Variable: kepuasan

17. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.863	3	41.621	16.549	.000 ^a
	Residual	663.954	264	2.515		
	Total	788.817	267			

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

18. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.458	1.246		5.183	.000
x1	.146	.052	.169	2.829	.005
x2	.050	.059	.049	.850	.396
x3	.237	.047	.299	5.004	.000

a. Dependent Variable: y

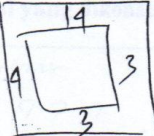


PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
 Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Suci Febrini
 Nim : 1536100220
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : D3 Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Mismiwati SE,MP
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	03-04-2018	 Bab I : Pataran Lanjut Pembimbing II sampai Bab III	<i>[Signature]</i>
	27-05-2018	Bab I : <u>Margin, istilah asing</u> II : <u>Teori utama</u>	<i>[Signature]</i>
	24-07-2018	Bab I : <u>thn.</u> Bab II : <u>penom.</u>	<i>[Signature]</i>
	31-07-2018	Bab I : <u>ACC</u> II : <u>diminimum</u>	<i>[Signature]</i>



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KHZainalAbidinFikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Suci Febrini
Nim : 1536100220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Pembimbing I : Mismiwati SE,MP
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	02-08-2018	Bab I: Pretest	
	07-08-2018	Bab I: ???	
	09-08-2018	Bab I: AC	
	14-08-2018	Bab III: Kuesioner	
	20-08-2018	Detail serta kuesioner	
	01-10-2018	Bab IV: Pretest	
	08-10-2018	Bab IV: Tabulasi Data	
	15-10-2018	Bab IV: Data Ment	
	25-10-2018	Bab IV ACC Bab I - V Dij. ugs -	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Suci Febrini
Nim : 1536100220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Pembimbing II : Lidia Desiana SE.,M.Si
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Patal Palembang

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1	2/4/2018	- Latar belakang per umude syariah - Fononemeng apa? <u>data statistik</u> - Perbedaan penella terdoh - Rumus nora stuber - Tjira gubun dri R. nora - Tjira ? - penella terdoh (nora 5 gubel) - kerangka konseptual - Penyusunan hipotesis	
2.	16/4/2018	- Aca BAB I - II, lampiran BAB III	
3.	18/5/2018	- Rumi BAB III, Kesimpulan	
4.	21/5/2018	- Aca BAB I - III, lampiran BAB IV - V	
5	7/9/2018	- Rumi BAB IV - V	
6	10/9/2018	- Aca BAB I - V	
7	5/11/2018	- Aca Ujira Ringkas	