

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem ekonomi Islam adalah sistem ekonomi yang berdasarkan ketuhanan dan etika. Ia terpancar dari etika yang Islamiah. Islam diturunkan Allah Swt untuk seluruh umat manusia. Sehingga ekonomi Islam akan berjuang sekuat tenaga untuk mewujudkan kehidupan yang lebih baik dan sejahtera bagi seluruh umat manusia. Tetapi hal ini bukanlah sebagai tujuan akhir, sebagaimana dalam sistem ekonomi yang lain. Ekonomi Islam bertitik tolak pada Allah Swt sebagai satu-satunya tuhan dan yang memiliki tujuan akhir hanya kepada-Nya atau kembali kepada-Nya (*Allah Kaghoyatul Ghoyyah*).

Penampakan yang paling mencolok pada ekonomi Islam adalah bagaimana proses distribusi kekayaan tersebut dan berbagai hal kegiatan ekonomi diliputi atas setiap perilaku kegiatan ekonomi bahwa dirinya selalu diawasi oleh Allah (*muraqabatullah*) dan senantiasa bersama Allah (*ma'iyatullah*).¹

Menjaga dan meningkatkan pelayanan termasuk salah satu tanggung jawab sebagai seorang pekerja dan termasuk salah satu perbuatan baik. Kualitas hasil pekerjaan yang merupakan “*out-put*” kerja, itulah yang dinilai konsumen atau nasabah sejauh mana keberhasilan pengusaha melayani konsumen atau nasabahnya.²

¹ Akhnad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru; Al-Mujtahadah press, 2010), h.2-3.

² Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami*, (Jakarta Pedoman Ilmu Jaya, 2002), h.95.

sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa. Selera atau harapan konsumen selalu berubah, sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan dalam keterampilan tenaga kerja, perubahan proses pelayanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan perusahaan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini dalam suatu perusahaan.⁹

Kualitas pelayanan pada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Pentingnya kualitas pelayanan dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran, terlihat dari manajemen pemasaran, kualitas pelayanan merupakan unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*) yaitu pelayanan, produk, harga, promosi dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan dapat memperluas pasar perusahaan. Jika dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen dapat melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan pesaing sehingga dapat terpenuhi kepuasan pelanggannya.¹⁰

Setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah, maka Frontliner harus lemah lembut kepada nasabah. Seperti firman Allah Surat Al-

⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Total Quality Manajemen), (Bojongkerto: Ghalia Indonesia, 2005), h.3

¹⁰ Ibid, h.4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Imran ayat 159 yang telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut lah kepada sesama, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembutlah kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka berjauh diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ambun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka pada urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa kepada-Nya.” (Qs. Al-Imran : 159).¹¹

Kepuasan pelanggan adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa perusahaan diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang dipekerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan atau kepuasan pelanggan.¹² Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar dan kualitas tertentu karena itu akan memberikan pengaruh kepada perusahaan, sedangkan untuk kepuasan pelanggan yang dapat didefinisikan dengan sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan,

¹¹ Muhammad Bin Ismail al Kahlani, *Subulu al Salam*, Jilid 3, (Bandung: Dahlan, TT).h.35

¹² Deis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Pondok Cabe Pamulang: Binapura Aksara Publisher Kelompok KARISMA Publishing, 2011), h.48



dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerjasama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Dimana Frontliner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Teller

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan. Teller pada Bank Syariah Mandiri KCP Tebing Tinggi Sumatera Utara memberi pelayanan yaitu menangani, membantu dan membeikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya memberikan jasa layanan tunai maupun non-tunai

2. Costumer Service

Costumer Service merupakan seseorang yang melayani nasabah. Costumer Service pada Bank Syariah Mandiri KCP Tebing Tinggi memberikan pelayanan dalam bentuk informan atau sumber informasi mengenai segala jenis transaksi maupun keluhan yang dihadapi nasabah pada sebuah bank. Costomer Service juga bertugas melayani nasabah dalam pembukaan rekening maupun penutupan rekening.

3. Security

Security merupakan seorang petugas penjaga keamanan pada sebuah perusahaan. Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tebing Tinggi Security juga termasuk dibagian pelayanan, yaitu melayani dengan cara membantu nasabah yang masi kurang mengerti bagaimana melakukan transaksi dan bertugas menjaga pintu masuk yang termasuk lingkungan awal dari Frontliner.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian, maka rumusan masalah yang dapat peneliti sajikan adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Frontliner terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi?
- b. Bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap kualitas pelayanan frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, berikut akan dikemukakan tujuan dari peneliti:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan Frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah ditinjau menurut ekonomi islam.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini di uraikan sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, guna menambah pengetahuan dalam hal kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.
- b. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi, penelitian ini bisa menjadi masukan untuk kemajuan bank tersebut.
- c. Bagi UIN SUSKA RIAU, guna menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada bidang Ekonomi Islam.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi yang bertempat di Jl. Ahmad Yani No.141 kodya Tebing Tinggi. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena selama penulis melaksanakan magang disana, penulis menemukan masalah terhadap nasabah yang masih kurang puas terhadap pelayanan Frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 4 orang dan seluruh nasabah. Sedangkan objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi Sumatera Utara Menurut Ekonomi Islam.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi yang berjumlah 24 orang dan nasabah yang berjumlah 2400 orang. Jumlah populasi untuk pimpinan dan seluruh karyawan mengambil dari jumlah populasi sebanyak 4 orang dengan cara *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap punya sangkut paut dengan karakteristik populasi yang diketahui sebelumnya. Sedangkan untuk populasi nasabah penulis mengambil dari jumlah populasi yaitu 96 orang dengan cara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

accidental sampling yaitu pengumpulan data melalui siapa saja yang ditemui responden secara kebetulan.²⁰

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua kategori yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari karyawan dan nasabah yang melakukan transaksi pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.
- b. Data Skunder, yaitu data yang diambil dari beberapa buku yang berhubungan dengan masalah penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

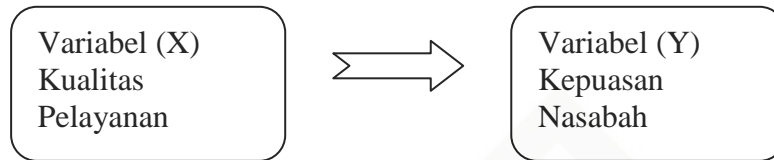
Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan nasabah dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi dan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Angket, yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian.
- d. Dokumentasi, yaitu penulis mengambil data dengan menggubakan barang-barang tertulis, yang berupa arsip-arsip dan pedoman umum yang berhubungan dengan pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.

²⁰ M. Hariwijaya, Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis, (Jakarta: Oriza, 2011), h.68.

6. Definisi Operasional

Model penelitian terdiri dari variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah.



Untuk memudahkan pemahaman dan menghindari kesalahan terhadap variabel-variabel maka akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Defenisi Operasional

Variabel	Deskripsi	Indikator
Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Kualitas pelayan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian nya memenuhi harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Perhatian individu
Tingkat Kepuasan Nasabah	Kepuasan pelanggan (nasabah) didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang digunakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan senang 2. Penggunaan produk 3. Kesesuaian dengan kebutuhan 4. Kesesuaian dengan keinginan 5. Kesesuaian dengan harapan

7. Hipotesis Penelitian

Hipotesis digunakan untuk mengetahui gambaran jawaban sementara dari sebuah penelitian. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah (H_a) yaitu:



Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan dan kepuasan nasabah

8. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis Deskriptif Kuantitatif. Penulis memperoleh data dengan cara menyebar Kuisisioner kepada 96 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuisisioner diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 17.0. tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisa Deskriptif

Yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan hasil perhitungan. Data diperoleh dari data primer berupa kuisisioner yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.

Data kuantitatif yang diperoleh dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden diringkas atau direkapitulasi, menyangkut semua variabel yang diteliti, baik berupa distribusi frekuensi . kemudian data tersebut direkap ke dalam sebuah tabel untuk kembali diinterpretasikan guna menarik kesimpulan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 sampai 5 varian jawaban untuk masing-masing item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validasi

Validasi dalam penelitian menjelaskan suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.²¹ Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuisisioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuisisioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total.

Hasil penelitian ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r, dengan taraf signifikan 5% dari jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi pearson *product moment*

²¹ Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: PT RajaGrafindo.2009). h. 59.

moment lebih besar dari *critical value*, maka instrumen inidinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

Jadi jika nilai koefisien korelasi bernilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel, maka item dapat dinyatakan valid (demikian pula sebaliknya).²²

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran.²³ Uji reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Skala itu dikelompokkan dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a) Nilai Alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang reliable
- b) Nilai Alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak reliable
- c) Nilai Alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup reliable
- d) Nilai Alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti reliable

²² Duwi Priyanto, Belajar Cepat Oleh Data Statistik dengan SPSS. (Yogyakarta. CV Andi Offset, 2012), h. 117

²³ Husein Umar, Op.Cit., h. 58.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Nilai Alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti kurang reliable

Jadi kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach's*) > dari 0,6.²⁴

3) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi terbaik hendaknya berdistribusi normal.²⁵

Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*, *Histogram*, kurva *P-P Plots* dan pola titik-titik pada *Scatterplot*.

Kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* adalah sebagai berikut :

- a) Nilai Sig. Atau signifikan atau nilai probabilitas < 0,01 distribusi data adalah tidak normal
- b) Nilai Sig. Atau signifikan atau nilai probabilitas > 0,01 distribusi data adalah normal.

c. Uji Hipotesis Penelitian

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik sebagai berikut :

²⁴ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2014). H. 90.

²⁵ Husein Umar, Op.Cit., h. 181.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X.²⁶ Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu kualitas jasa (pelayanan), dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Dalam hal ini, menggunakan rumus :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Pelayanan

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,01$ atau 1%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian H_0 diterima jika signifikan $> 0,01$. H_0 ditolak jika signifikan $< 0,01$.

²⁶ Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta Bumi Aksara. 2010) Cet. Ke-5, h. 63.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Koefisien Korelasi (r)

Korelasi merupakan suatu pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.²⁷ Kriteria derajat hubungan koefisien korelasi adalah seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Pedoman Memberikan Interpretasi 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	Erat
0,80 – 0,100	Sangat Erat

Sumber : Sugiyono, 2012

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk memprediksi atau meramalkan variabel X terhadap Y digunakan uji koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 ini mempunyai range 0 sampai $\leq (0 \leq R^2 \leq 1)$. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variabel keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

Untuk membantu dalam pengolahan data pembahasan dalam penelitian ini, digunakan komputerisasi melalui program *Statistical Packagat And Services Solution (SPSS)* versi 17.0

²⁷ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Kencana: Jakarta, 2009), Cet. 9, h.133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan masalah dalam penelitian, penulis membuat ke dalam beberapa bab yang di dalamnya terdiri dari beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

yaitu berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

yaitu berisikan profil perusahaan sampai struktur organisasi dan uraian tugas dari masing-masing bagian pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.

BAB III TINJAUAN TEORITIS

yaitu membahas tentang pengertian pelayanan nasabah menurut ekonomi Islam, serta faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah untuk Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

yaitu berisikan analisis yang berkaitan dengan pelayanan frontliner pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.

BAB V PENUTUP

yaitu berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pihak pembaca, pihak Bank Syariah Mandiri dan pihak penulis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.